



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

Centro de Ciências da Educação

**CURSO DE GRADUAÇÃO EM
BIBLIOTECONOMIA**



VANESSA PEREIRA

**ELABORAÇÃO DE UM MANUAL DE PROCEDIMENTOS EM BIBLIOTECA
APOIADA POR MAPEAMENTO CRÍTICO DE PROCESSOS: O CASO DA
BIBLIOTECA DA FUNDAÇÃO CERTI**

**Florianópolis
2013**

VANESSA PEREIRA

**ELABORAÇÃO DE UM MANUAL DE PROCEDIMENTOS EM BIBLIOTECA
APOIADA POR MAPEAMENTO CRÍTICO DE PROCESSOS: O CASO DA
BIBLIOTECA DA FUNDAÇÃO CERTI**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Graduação em Biblioteconomia, do
Centro de Ciências da Educação da Universidade
Federal de Santa Catarina, como requisito parcial
à obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Dr. William Barbosa Vianna

Florianópolis
2013

Ficha catalográfica elaborada por Vanessa Pereira, graduanda do curso de Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina.

P436e Pereira, Vanessa, 1984-
Elaboração de um manual de procedimentos em biblioteca apoiada por mapeamento crítico de processos: o caso da biblioteca da Fundação CERTI / Vanessa Pereira. – 2013.
96 f. : il. color. ; 29 cm

Orientador: Dr. William Barbosa Vianna.
Trabalho de conclusão de curso (graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, 2013.

1. Biblioteca. 2. Qualidade. 3. Processos. Manual de atividades. I. Vianna, William Barbosa. II. Título.

CDU 658.562.3:023

Esta obra é licenciada por uma licença Creative Commons de atribuição, de uso não comercial e de compartilhamento pela mesma licença 2.5



Você pode:

- copiar, distribuir, exibir e executar a obra;
- criar obras derivadas.

Sob as seguintes condições:

- Atribuição. Você deve dar crédito ao autor original.
- Uso não-comercial. Você não pode utilizar esta obra com finalidades comerciais.
- Compartilhamento pela mesma licença. Se você alterar, transformar ou criar outra obra com base nesta, somente poderá distribuir a obra resultante com uma licença idêntica a esta.

VANESSA PEREIRA

ELABORAÇÃO DE UM MANUAL DE PROCEDIMENTOS EM BIBLIOTECA
APOIADA POR MAPEAMENTO CRÍTICO DE PROCESSOS: O CASO DA BIBLIOTECA
DA FUNDAÇÃO CERTI

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Graduação em Biblioteconomia,
do Centro de Ciências da Educação da
Universidade Federal de Santa Catarina, como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Biblioteconomia, aprovado com
nota 10.

Florianópolis, 25 de novembro de 2013.



William Barbosa Vianna, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina
Professor Orientador



Araci Isaltina de Andrade Hillesheim, Me.
Universidade Federal de Santa Catarina
Membro da Banca Examinadora



Sônia Paula Molin Bedin, Me.
Universidade Federal de Santa Catarina
Membro da Banca Examinadora



Heloisa Costa, Esp.
Fundação CERTI
Membro da Banca Examinadora

AGRADECIMENTOS

Meu agradecimento primeiramente a Deus, que vem trilhando os caminhos da minha vida e me proporcionando momentos tão especiais como este.

A minha família que, com seu carinho e incentivo, sempre me impulsionou a seguir em frente.

Aos meus amigos pela compreensão pelos pequenos sumiços diante das semanas de prova e em períodos de realização de trabalhos.

Agradeço a todos os professores com os quais muito aprendi nesse espaço de tempo e aos meus colegas de classe, em especial aos amigos que fiz para a vida toda: Johnny, Jéssica, Talitha, Tatiane e Viviane Lopes. Sinto-me honrada por ter conhecido pessoas tão especiais quanto vocês.

Agradeço ao meu orientador William Barbosa Vianna, pelo tempo dispensado na orientação deste trabalho.

Meu agradecimento especial a Heloisa Costa, minha supervisora de estágio na Fundação CERTI, sem você este trabalho não teria sido possível. Obrigada pelo carinho, pela paciência, pelos auxílios e por todo o aprendizado proporcionado.

Enfim a todos que direta ou indiretamente me apoiaram e me deram forças pra seguir em frente e hoje chegar à conclusão deste curso.

“A mente que se abre a uma nova ideia jamais voltará ao seu tamanho original.”

Albert Einstein

RESUMO

PEREIRA, Vanessa. **Elaboração de um manual de procedimentos em biblioteca apoiada por mapeamento crítico de processos**: o caso da biblioteca da Fundação CERTI. 96 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

As bibliotecas, mesmo não possuindo fins lucrativos, necessitam se manter atrativas e competitivas, buscando agregar valor aos serviços prestados. Desta forma, precisam estar sempre em busca da melhoria contínua na qualidade, utilizando ferramentas adequadas na sua gestão. Um modo de manter a qualidade é procedimentando as atividades para padronizar os serviços. O presente trabalho relata o processo de procedimentação dos serviços prestados pela Biblioteca da Fundação CERTI. Apresenta como objetivo geral: desenvolver um manual de procedimentos em biblioteca a partir do mapeamento de processos e seus pontos críticos para melhoria contínua. Possui como objetivos específicos: mapear os processos desenvolvidos pela biblioteca, descrever as atividades dos processos realizados pela biblioteca, elaborar os fluxogramas das atividades mapeadas e elaborar um manual de procedimentos das atividades da biblioteca. Utiliza como procedimentos metodológicos: do ponto de vista da sua natureza, pesquisa aplicada; do ponto de vista da forma de abordagem, pesquisa qualitativa; do ponto de vista dos objetivos, pesquisa exploratória e descritiva; do ponto de vista dos procedimentos técnicos, pesquisa bibliográfica, documental e pesquisa participante. Identifica nove pontos críticos nas atividades mapeadas e as contempla na elaboração do manual. Conclui que a elaboração do manual não é uma tarefa meramente descritiva, considerando que pode ser apoiada pelo mapeamento preliminar dos processos de funcionamento da biblioteca e seus pontos críticos. Pondera que os processos mapeados sejam constantemente monitorados tendo em vista a melhoria contínua, não apenas da gestão da biblioteca, mas também a atualização contínua do manual de procedimentos.

Palavras-chave: Biblioteca. Qualidade. Processos. Manual de atividades.

ABSTRACT

PEREIRA, Vanessa. **Preparation of a manual of procedures in library supported by mapping critical process**: the case of the library Foundation CERTI. 96 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

Even having no profit, the libraries must remain attractive and competitive, seeking to add value to the services provided. Thus, it should always be in pursuit of continuous improvement of the quality, using appropriate tools in their management. One way to maintain quality is regulating the activities to standardize services. This paper describes the process of proceduralisation of services provided by the Library Foundation of CERTI. It presents as general objective: to develop a manual of procedures library from the mapping of processes and critical points for continuous improvement. Has the following objectives: to map the processes developed by the library, describe the activities of the processes performed by the library, draw flowcharts of mapped activities and prepare a procedures manual about the activities of the library. Uses as instruments: From their nature point of view, applied research; from the point of view of how to approach, qualitative research; from the objectives point of view, exploratory and descriptive researches; from the point of view of the technical procedures, bibliographic research, documentary research, case study and participative research. Identifies nine critical points in the mapped activities and include them to the preparation of the manual. It is concluded that the development of the manual is not a task merely descriptive, considering that it could be supported by preliminary mapping of the library's operation processes and its critical points. It suggests that the mapped processes are constantly monitored, with a view to continuous improvement, not only of the library management, but also the continuous updating of the procedures manual.

Keywords: *Library. Quality. Processes. Manual activities.*

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Sistema OCLC.....	35
Figura 2 – Tela de cadastro de livros.....	37
Figura 3 – Tela de cadastro de periódicos	39
Figura 4 – Tela de cadastro de CDs e DVDs	41
Figura 5 – Tela de tombo	43
Figura 6 – Carimbo de identificação	44
Figura 7 – Carimbo de registro	44
Figura 8 – Modelo de etiqueta de identificação	45
Figura 9 – Tela de cadastro de usuários	46
Figura 10 – Tela de empréstimo	47
Figura 11 – Comprovante de empréstimo	47
Figura 12 – Tela de devolução	48
Figura 13 – Comprovante de devolução	49
Figura 14 – Tela inicial do CAGR	50
Figura 15 – Tela de cadastro no CAGR	51
Figura 16 – Fluxograma de aquisição utilizando o Bizagi	53
Figura 17 – Fluxograma de aquisição	54
Figura 18 – Fluxograma de desbaste e remanejamento	55
Figura 19 – Fluxograma de descarte	56
Figura 20 – Fluxograma do tratamento técnico	57
Figura 21 – Fluxograma do tratamento físico	59
Figura 22 – Fluxograma do empréstimo	60
Figura 23 – Fluxograma de devolução	62
Figura 24 – Fluxograma de leitura de estante	63
Figura 25 – Fluxograma de inventário parte 1 e 2	64
Figura 26 – Fluxograma de cadastro na BU	66

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 JUSTIFICATIVA	11
1.2 PROBLEMA DE PESQUISA	12
1.3 OBJETIVOS	12
1.3.1 Objetivo Geral	12
1.3.2 Objetivos Específicos	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 QUALIDADE – CONCEITOS	14
2.2 QUALIDADE TOTAL	16
2.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO	18
2.4 FLUXOGRAMAS	20
2.5 MANUAIS	21
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	25
3.1 DIAGNÓSTICO DA INSTITUIÇÃO	29
3.1.1 Fundação CERTI	29
3.1.2 Setor de informação	30
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	32
4.1 PROCESSOS DO SETOR DE INFORMAÇÃO	32
4.1.1 Desenvolvimento de coleções	32
4.1.1.1 Aquisição	32
4.1.1.2 Desbaste, remanejamento e descarte	33
4.1.2 Tratamento técnico da obra	34
4.1.2.1 Indexação	34
4.1.2.2 Classificação	35
4.1.2.3 Catalogação	35
4.1.2.3.1 Cadastramento de livros	36
4.1.2.3.2 Cadastramento de periódicos	38
4.1.2.3.3 Cadastramento de multimeios	41
4.1.3 Tratamento físico da obra	43
4.1.3.1 Carimbo de identificação	43
4.1.3.2 Carimbo de registro	44

4.1.3.3 Etiqueta de localização	44
4.1.4 Circulação	45
4.1.4.1 Cadastro de usuário	45
4.1.4.2 Empréstimo	46
4.1.4.3 Devolução	48
4.1.5 Serviço de referência	49
4.1.5.1 Cadastro na BU	49
4.1.5.2 Atendimento ao usuário	51
4.1.5.3 Leitura de estante	51
4.1.5.4 Inventário	52
4.2 DESENHO DOS FLUXOS E SUGESTÕES DE MELHORIA	52
4.2.1 Fluxogramas.....	52
4.3 RESULTADOS	66
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	69
REFERENCIAS	70
ANEXOS	72
Anexo A – Termo de doação.....	73
Anexo B - Exemplo relatório de inventário por classe.....	74
APÊNDICES	75
Apêndice A – Manual de procedimentos Fundação CERTI	76

1 INTRODUÇÃO

Com o advento da tecnologia, muitos procedimentos que antes eram manuais passaram a ser automatizados, diminuindo a ação do homem sobre eles e consequentemente, reduzindo a possibilidade de erro. Entretanto, há muitos procedimentos que não podem ser automatizados dependendo, exclusivamente, da ação do homem para a sua realização. Um modo de manter a qualidade desses processos é a elaboração de procedimentos documentados, instruindo a maneira correta de realizar determinada atividade.

Em unidades de informação há muitos processos manuais que necessitam de normas e procedimentos para auxiliar no seu desenvolvimento. São atividades como a de classificação, catalogação, processamento técnico e físico, leitura de estante, inventário, empréstimo e devolução de materiais e cadastros do usuário, que se não seguirem determinadas normas, acabam por dificultar o acesso e a recuperação da informação.

Um manual com as normas e procedimentos de uma biblioteca é um instrumento de organização e controle, com instruções sintéticas e diretas, que descreve o desenvolvimento de cada tarefa de um determinado subsistema. Assim como especifica o modo como é realizada cada etapa de trabalho, fixando normas para cada caso em particular.

Neste sentido, um manual tem por objetivo determinar diretrizes básicas, necessárias à padronização dos serviços técnicos executados, pois toda e qualquer decisão deve ser registrada, tanto quanto possível, acrescida de uma explicação concisa dos motivos que determinaram sua adoção. Sendo que qualquer mudança ou decisão ocorrida deve ser devidamente anotada para conhecimento de todos.

O que se espera de uma unidade de informação, sobretudo de uma biblioteca, é que ela seja padronizada, mantendo assim, uma organização que facilite tanto as práticas rotineiras de seus funcionários quanto a recuperação da informação pelo usuário. No entanto, nem todas as bibliotecas possuem um manual com as informações de como realizar suas atividades, caso da biblioteca da Fundação CERTI, que ainda não possui um manual em que constem os procedimentos de suas atividades explicitados.

1.1 JUSTIFICATIVA

As bibliotecas, apesar de não possuírem fins lucrativos, devem se manter atrativas e competitivas, buscando agregar valor aos seus serviços. Logo, devem estar sempre em busca

de melhoria na qualidade, se utilizando de ferramentas adequadas em sua gestão.

Percebeu-se que não há uma padronização das atividades realizadas na biblioteca da Fundação CERTI, o que prejudica a qualidade de seus serviços. Por se tratar de uma unidade de informação que recebe frequentemente estudantes para estágio obrigatório e estágio não obrigatório é fundamental que estes procedimentos estejam documentados, proporcionando o aprendizado, bem como a execução das tarefas de forma estruturada, para que a qualidade dos serviços seja mantida.

Com a procedimentação é possível criar um manual que será a diretriz da biblioteca, auxiliando a mantê-la organizada. Assim, ao invés do conhecimento ficar apenas retido a um único funcionário, que por vezes pode não estar presente ou até mesmo não lembrar do procedimento correto, a informação fica registrada em um documento que pode e deve ser consultado no momento da execução das atividades.

O presente trabalho justifica-se pelo fato de ser importante a elaboração de um manual com os procedimentos para os processos realizados dentro da biblioteca. Entende-se que sem o estabelecimento de um padrão de trabalho documentado, podem ocorrer variações na sua execução, já que cada funcionário realiza a atividade da maneira que entende como sendo a correta, o que inconscientemente, prejudica a qualidade dos serviços realizados.

1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

Diante do que foi exposto o presente trabalho busca solucionar a seguinte pergunta de pesquisa: Como o mapeamento de processos e o desenho das atividades podem auxiliar na elaboração do manual da biblioteca?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Desenvolver um manual de procedimentos em biblioteca a partir do mapeamento de processos e seus pontos críticos para melhoria contínua.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Mapear os processos desenvolvidos pela biblioteca;
- b) Descrever as atividades dos processos realizados na biblioteca;
- c) Elaborar os fluxogramas de cada atividade mapeada;
- d) Identificar os pontos críticos nas atividades mapeadas;
- e) Elaborar manual de procedimentos das atividades da biblioteca.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção é apresentado o referencial teórico utilizado como embasamento para a realização deste estudo. Serão apresentados conceitos de qualidade, qualidade total, qualidade em serviços de informação, fluxogramas e manuais.

2.1 QUALIDADE – CONCEITOS

Com o advento da globalização, as organizações se tornaram mais competitivas, tendo que procurar novos mercados, não medindo esforços para melhorar a qualidade de seus produtos (bens e/ou serviços) e focando nas necessidades de consumo de seus clientes.

Na literatura há diversos conceitos para qualidade, no entanto, nem todos expressam o que ela de fato significa, o que, de acordo com Paladini (2009), pode vir a comprometer os resultados das organizações e prejudicar a competitividade.

Entre algumas dessas visões, destacadas por Paladini (2009), está a de que qualidade significa perfeição, o que dá a ela contornos estáticos e restritivos. Outro é o de que ela é intrínseca a cada pessoa, o que seria muito subjetivo e não possibilitaria a estruturação com clareza do conceito. Outra definição considerada equivocada pelo autor é a de que qualidade é o mesmo que diversidade, no sentido de variedade, ou seja, essa definição caracterizaria a qualidade como a apresentação de um produto em diferentes formas e cores.

Para Valls e Vergueiro (1998), por muitas vezes a palavra qualidade é utilizada como uma maneira de chamar atenção para alguns projetos de melhoria dentro da organização e não como uma estrutura na qual o objetivo da qualidade foi institucionalizado. O que se deve evitar é a distorção do conceito e a sua vulgarização, que só trará prejuízos no avanço da empresa.

Na compreensão de Paladini (1995), não há como definir qualidade sem focar no atendimento integral do cliente: “[...] se é verdade que a qualidade começa e termina no cliente, também é verdade que a qualidade é projetada, desenvolvida e gerada no processo. E isto independe do tipo de produto que estamos falando – se bens tangíveis, métodos ou serviços” (PALADINI, 1995, p. 13).

O conceito de qualidade considerado por Rodrigues (2010, p. 11), também é voltado para o cliente “é o que o cliente percebe ou entende por valor, diante do seu socialmente aprendido, do mercado, da sociedade e das tecnologias disponíveis”.

O conceito de qualidade apoia-se em dois pilares: 1. A qualidade envolve muitos aspectos simultaneamente, ou seja, uma multiplicidade de itens. Esta seria a componente “espacial” do conceito. 2. A qualidade sofre alterações conceituais ao longo do tempo, isto é, trata-se de um processo evolutivo. Essa seria a componente “temporal” do conceito. (PALADINI, 2009, p. 28, grifo do autor).

No entendimento de Ishikawa (1993), a qualidade é algo que vai além da ausência de defeitos. É desenvolver, projetar, produzir e comercializar um produto de qualidade que é mais econômico, mais útil e sempre satisfatório para o consumidor. Reforça ainda, que a qualidade implica em participação de todos, principalmente na participação de grupos de trabalho, o que levou à criação dos círculos de controle da qualidade.

Prestar serviços com qualidade é fundamental para a sobrevivência de qualquer organização. Entende-se que é preciso mais do que prestar o serviço, oferecer preço, prazo, boas condições de entrega. É preciso atender as expectativas do cliente, garantir a sua satisfação. Para que isso ocorra, medidas de controle devem ser implementadas com vistas a garantir a melhoria contínua dos processos.

Na visão de Juran (1992), qualidade é a ausência de deficiências, subtendendo-se que, quanto menos defeitos determinado produto ou serviço apresentar, melhor será sua qualidade. O mesmo autor aborda, também, os processos básicos da melhoria contínua que estão relacionados a:

- a) Planejamento da qualidade: atividade de desenvolvimento de produtos que envolve várias etapas relacionadas a, desde definir as características de um produto até atender as necessidades dos clientes;
- b) Controle da qualidade: usa-se para atender aos objetivos do processo e do produto. Consiste nas etapas de: avaliar o desempenho operacional real, comparar o desempenho real com os objetivos e agir com base na diferença;
- c) Melhoria da qualidade: para atingir níveis de desempenho muito melhores do que os anteriores.

Compreende-se que no contexto da sociedade contemporânea para as organizações, as questões de qualidade têm sido vitais no que tange o planejamento estratégico com vistas a melhoria contínua, comercialização e lucro.

2.2 QUALIDADE TOTAL

Os princípios de gestão da qualidade total foram implementados logo após a segunda guerra mundial, pelos japoneses, que reavaliaram e questionaram as margens de tolerância ao erro (ARAÚJO, 2009).

Azambuja (1996) entende a qualidade total como uma filosofia administrativa que tem como características a visão holística e a busca incessante, sistemática e racional de melhorias. Para o autor, se a qualidade total for incorporada e praticada, tornar-se-á o centro da evolução das organizações.

De acordo com Araújo (2009), a qualidade total pode ser definida como

uma forma de gestão que começa com o comprometimento da alta direção da organização, atinge e requer a participação de todos os componentes da mesma, utiliza o conhecimento e o aprimoramento contínuo dos processos de trabalho, incentiva e aplica o trabalho em equipe, de forma a atender cada vez melhor a te exceder, aos anseios, exigências e expectativas dos clientes, observando sempre as ações da concorrência e do mercado. (VASQUES, 2004 apud ARAÚJO, 2009, p. 162).

Segundo Campos (1992), para se chegar a qualidade total é preciso cobrir cinco aspectos:

- a) Qualidade dos produtos ou serviços que atendem ao cliente interno ou externo;
- b) Custo do produto ou serviço;
- c) Atendimento ou entrega no prazo, local e quantidade certos;
- d) Moral que indica o nível médio de satisfação das pessoas;
- e) Segurança tanto do produto para com o usuário, quanto para o empregado da empresa.

Segundo Feigenbaum (1994), a qualidade é a correção dos problemas e de suas causas ao longo da série de fatores relacionados com *marketing*, projetos, engenharia, produção e manutenção, que exercem influência sobre a satisfação do usuário. Para o autor, a qualidade está presente em todos os estágios, desde o *marketing* até os serviços associados, resultando assim, em um sistema de controle total da qualidade que deve conter os seguintes subsistemas:

- a) Avaliação da qualidade na pré-produção;
- b) Planejamento da qualidade do produto e do processo;
- c) Avaliação e controle da qualidade dos materiais comprados;

- d) Avaliação e controle da qualidade dos produtos e dos processos;
- e) Sistema de informação da qualidade;
- f) Mecânica da informação da qualidade;
- g) Desenvolvimento do pessoal, motivação e treinamento para a qualidade;
- h) Qualidade pós-venda;
- i) Administração da função controle da qualidade.

Os conceitos relativos ao controle da qualidade se fortaleceram a partir da adoção da norma ISO 9000, que é uma norma composta por um conjunto de normas elaboradas pela *International Organization for Standardization* (ISO), que em português significa Organização Internacional para Normalização, composta por 148 países membros incluindo o Brasil (CB 25, 2013).

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é a representante oficial da ISO no Brasil. A ABNT possui um Comitê Brasileiro (CB 25), que atua no desenvolvimento de Normas técnicas do setor da qualidade (ABNT/CB-25 - Comitê Brasileiro da Qualidade). Dentre as normas elaboradas pelo CB 25 destaca-se a série de normas ABNT NBR ISO 9000:2000, que é composta de três normas: ABNT NBR ISO 9000:2000 – Fundamentos e vocabulário; ABNT NBR ISO 9001:2000 – Requisitos e a ABNT NBR ISO 9004:2000 – Diretrizes para melhoria de desempenho (CB 25, 2013).

A ABNT NBR ISO 9000:2000 baseia-se em oito princípios que, aplicados em conjunto com um sistema da qualidade, aumentarão a capacidade de uma organização de gerir a qualidade, sendo eles: foco no cliente; envolvimento de pessoas; melhoria contínua; abordagem factual para tomada de decisões; benefícios mútuos nas relações com os fornecedores; abordagem sistêmica para a gestão e abordagem de processo (CB 25, 2013).

Pode-se entender que todo o processo relacionado à qualidade está buscando melhorar serviços e produtos, garantindo a satisfação do cliente.

Na visão de Araújo (2009), a qualidade representa a busca pela perfeição para não só satisfazer os clientes, mas também encantá-los. Nesse sentido, acredita-se que organizando a empresa e definindo processos e procedimentos sejam mais facilmente alcançados os objetivos da qualidade.

Cruz (2009) sugere um modelo para a implantação de um sistema da qualidade baseado nas premissas de um projeto:

- a) Objetivo do projeto: o que se quer alcançar com a execução do projeto;
- b) Recursos disponíveis: quais são os recursos disponíveis para executar o projeto:

(RH, recursos financeiros e equipamentos);

- c) Tempo para executar o projeto: definição de em quanto tempo o projeto deve ser realizado.

O plano de implementação do sistema da qualidade sugerido por Cruz (2009) se traduz em dez passos básicos, conforme seguem descritos:

1. Levante e documente a situação atual do processo que deverá sofrer as melhorias para, posteriormente, certificá-lo;
2. Estude as melhorias que podem ser feitas no processo. Lembre-se de definir se isto é melhoria ou reengenharia, pois ambas são radicalmente diferentes;
3. Treine as pessoas nas melhorias que serão implantadas;
4. Implante as melhorias escolhidas na fase anterior;
5. Controle o progresso das melhorias por meio de ferramentas técnicas universalmente aceitas;
6. Planeje a certificação ISO;
7. Implante os mecanismos que serão objeto de validação da norma ISO escolhida pela empresa. Qual ISO? A 9001, 9002 ou a 9003;
8. Controle a execução das normas periodicamente;
9. Certifique o processo;
10. Continue mantendo o foco nas pessoas, não nas máquinas, nos computadores, nos manuais, nem nos equipamentos. Nada disso conta se as pessoas não estiverem convencidas, motivadas e participativas.

Entende-se que o aspecto mais importante na implementação de um sistema da qualidade é o foco nas pessoas, com treino e capacitação para que desenvolvam um bom serviço aos seus clientes e as unidades de informação também devem estar inseridas nesse contexto.

2.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Para manter e atrair novos usuários, as unidades de informação devem se estruturar de modo a oferecer serviços de qualidade, ou seja, elas devem disponibilizar produtos (bens e/ou serviços) que gerem satisfação aos usuários, atendendo suas necessidades informacionais e suas expectativas com relação aos serviços prestados.

Defendem Belluzzo e Macedo (1993), que a adoção de técnicas de produção e dos

programas de qualidade implicam em mudanças significativas nos serviços de informação.

A questão da qualidade está colocada diretamente no produto, em face do problema da valorização, ou seja, da visualização da expressão do usuário satisfeito ou não com o serviço oferecido ou com a informação obtida. Isto requer que todo o *staff* do serviço de informação esteja integrado e participativo na definição e realização do que é produzir com qualidade (BELUZZO; MACEDO, 1993, p. 127).

Pasquali (2002, p. 11) descreve que “são os clientes a única referência possível para julgar a qualidade de um bem ou serviço”. No entanto, deve-se reconhecer a importância da qualidade na prestação de serviços e buscar avaliá-la na percepção do usuário. Para Santos (2000), mesmo que as percepções de um serviço dependam de julgamento pessoal, cabe aos gestores de serviço tentar conhecer as expectativas de seus usuários para assim buscar medidas de desempenho que favoreçam uma percepção positiva.

De acordo com Dorigon (2006), as unidades de informação devem identificar as preferências dos seus usuários, focando nas necessidades e gerando entre seus colaboradores o comprometimento para que eles desempenhem o serviço e os usuários consigam perceber a qualidade. Partindo dessa mesma premissa, Vergueiro (2002), entende que em um ambiente onde a qualidade é vista como condição essencial para a realização do trabalho, é necessário que os funcionários atuem de forma integrada e que a organização dos fluxos de serviços funcione de modo a incluir todos os funcionários.

Ainda de acordo com Dorigon (2006) há uma problemática com relação aos serviços fornecidos em unidades de informação, já que os serviços são bens intangíveis, sendo indispensável a presença do usuário no momento da produção, o que dificulta na padronização e controle de sua qualidade. Os padrões que são, segundo (BELUZZO; MACEDO, 1993), uma parte essencial do processo de qualidade e podem ser empregados vantajosamente por qualquer bibliotecário que deseje introduzir a gestão de qualidade em uma biblioteca.

“Cada vez mais cresce a compreensão de que qualidade em serviços de informação só poderá ser atingida com pessoas engajadas, motivadas e devidamente capacitadas para isso”. (VERGUEIRO, 2002, p. 48).

Há diversas ferramentas que auxiliam no controle da qualidade entre elas se encontram:

- Diagrama de Pareto;
- Gráfico de causa e efeito;

- Histogramas;
- Folhas de verificação;
- Gráficos de dispersão;
- Cartas de controle;
- Fluxogramas.

Para a realização do presente estudo, a ferramenta utilizada foi o fluxograma, pois a partir dele foi possível descrever as etapas de cada atividade realizada na biblioteca.

2.4 FLUXOGRAMAS

De acordo com Vergueiro (2002), o fluxograma é um instrumento gráfico muito utilizado na área de Organização & Métodos destinado, de um modo geral, ao estudo das rotinas administrativas possibilitando a identificação das necessidades reais de cada uma dessas rotinas e as implicações decorrentes de suas alterações.

Na visão de Chinelato Filho (1997, p. 61), “os fluxogramas representam um importante instrumento para compreensão e análise do funcionamento dos sistemas”, já que permitem a visualização do processo simplificando o seu entendimento. Logo, é possível visualizar quais as operações e setores participam de determinado processo.

Um fluxograma pode possibilitar a identificação dos passos para a execução de um processo, tornando visível a forma como ele é realizado. Na medida em que apresenta uma excelente visão do processo, ele permite verificar como os vários passos estão relacionados entre si. Além disso, a montagem do fluxograma vai também permitir a identificação de variações, quando diferentes equipes estão envolvidas no processo. (VERGUEIRO, 2002, p. 53).

Segundo Cruz (2009), o fluxograma pode assumir uma interminável série de nomes, formas e pequenos detalhes sem invalidar o caráter geral de técnica desenvolvida para ‘desenhar o fluxo’ de processos.

Há diversas formas e modelos de fluxograma que serão utilizados de acordo com as necessidades encontradas em cada caso, já que os processos variam de acordo com cada situação.

Dentre os tipos de fluxogramas encontrados destacam-se os apresentados no Quadro 1:

Quadro 1 – Tipos de fluxogramas

TIPO DE FLUXOGRAMA	DESCRIÇÃO
FLUXOGRAMA SINTÉTICO	Segundo Araujo (2009), é a representação de uma sequência de passos relativos a determinado processo, oferecendo uma ideia genérica de como este é realizado.
FLUXOGRAMA DE BLOCOS	De acordo com Cruz (2009), esse modelo é parecido o fluxograma sintético, pois também mostra de forma resumida o processo objeto de análise, sendo mais usado pelos analistas de sistema.
FLUXOGRAMA VERTICAL	Fluxograma que usa uma simbologia conhecida internacionalmente, sendo uma ferramenta poderosa para levantamento e análise de rotinas (CRUZ, 2009).
FLUXOGRAMA ESQUELETO	Este modelo de fluxograma é recomendado, segundo Araujo (2009), quando há consultas às informações indiretamente relacionadas aos processos, pois permite visualizar, de forma mais detalhada, qual tipo de documento deve ser consultado, e o resultado da consulta.
FLUXOGRAMA DE PROCEDIMENTOS	Araujo (2009) define que este fluxograma é o que apresenta maior detalhamento das ações. Este tipo de fluxograma requer uma boa capacitação para a sua elaboração, bem como um bom grau de entendimento de quem for interpretar.
FLUXOGRAMA VERTICAL E HORIZONTAL	Esse tipo de fluxograma conta com uma tabela de símbolos a serem preenchidos, que indicam as ações/fluxos, e com uma tabela a ser preenchida que indica o caminho percorrido para a realização das ações/fluxos (ARAUJO, 2009).
FLUXOGRAMA DE DOCUMENTOS	Esta ferramenta, de acordo com Araujo (2009), aborda problemas e demandas vinculadas a vias, cópia e originais de documentos. Na planilha são reservados o mesmo número de colunas e de vias ou cópias do documento principal. Apresenta apenas a movimentação das vias e a ação primeira decorrente dessa movimentação.

Fonte: Elaborado pela Autora, 2013.

A partir da utilização do fluxograma é possível visualizar os passos da realização de um processo, tornando possível e mais clara a visualização de seu funcionamento e auxiliando na elaboração de um manual de procedimentos.

2.5 MANUAIS

A elaboração de um manual não visa apenas a orientação aos usuários. Ele também visa o delineamento de métodos e a organização de sistemas e departamentos, trazendo para os usuários aspectos relativos à sua rotina e procedimentos.

No entendimento de Oliveira (2002, p. 398),

Manual é todo e qualquer conjunto de normas, procedimentos, funções, atividades, políticas, instruções e orientações que devem ser obedecidos e cumpridos pelos executivos e funcionários da empresa, bem como a forma como estes devem ser executados, quer seja individualmente, quer seja em conjunto.

Já na perspectiva de Simcsik (2002, p. 338), “manual é o conjunto sistemático de normas que indicam as atividades a serem cumpridas pelos indivíduos que mantêm relações de trabalho com a empresa, e a forma pela qual elas deverão ser realizadas”.

Os manuais são classificados por área. Na visão Simcsik (2002, p. 342), “a classificação dos manuais se dá da seguinte forma: manuais administrativos, manuais de produção, manuais de marketing, manuais de recursos humanos, manuais financeiros, manuais técnicos, manuais de vendas e manuais de sistemas”.

Segundo Oliveira (2002), o uso dos manuais administrativos têm suas vantagens, tais como:

- a) Correspondem a uma importante fonte de informações sobre os trabalhos na empresa;
- b) Facilitam o processo de efetivar normas, procedimentos e funções administrativas;
- c) Ajudam a fixar critérios e padrões, e a uniformizar a terminologia técnica básica do processo administrativo, normatizando as atividades administrativas;
- d) Possibilitam adequação, coerência e continuidade nas normas e nos procedimentos pelas unidades da empresa;
- e) Evitam discussões e equívocos;
- f) Possibilitam treinamento aos funcionários da empresa;
- g) Possibilitam efetivo crescimento na eficiência e eficácia dos trabalhos realizados;
- h) Representam um instrumento efetivo de consulta, orientação e treinamento na empresa;
- i) Representam uma restrição para o improviso;
- j) Aprimoram o sistema de autoridade da empresa, pois possibilitam melhor delegação mediante instruções escritas;
- k) Representam um instrumento que pode elevar o moral do funcionário, pois possibilita que o mesmo tenha melhor visão de sua representatividade na empresa;
- l) Representam um elemento importante de revisão e avaliação objetivas das práticas e dos processos institucionalizados;

- m) Aumentam a predisposição do pessoal para assumir responsabilidade, uma vez que aquilo que tem de ser feito está claramente estabelecido por escrito; e
- n) Representam um legado histórico da evolução administrativas da empresa

Entretanto, os manuais também apresentam algumas desvantagens e Oliveira (2002) considera as seguintes como principais:

- a) Constituem um ponto de partida, porém não a solução para todos os problemas administrativos que possam ocorrer na empresa;
- b) Sua preparação, quando malfeita ou pouco cuidadosa, traz, paralelamente, sérios inconvenientes ao desenvolvimento normal das operações pelas várias unidades organizacionais da empresa;
- c) O custo de preparação e de atualização pode ser elevado, dentro de uma relação de custos *versus* benefícios identificados pela empresa;
- d) Quando não são utilizados adequada e permanentemente, perdem rapidamente seu valor;
- e) São, em geral, pouco flexíveis;
- f) Incluem, somente, os aspectos formais da empresa, deixando de lado os aspectos informais, cuja vigência e importância para o dia-a-dia da empresa são muito grandes;
- g) Quando muito sintéticos, torna-se pouco úteis e, por outro lado, quando muito detalhados, correm o risco de se tornarem obsoletos diante de quaisquer mudanças pequenas;
- h) Diminuem a incidência do julgamento pessoal, tornando-se, muitas vezes, um freio para a iniciativa e criatividade individual; e
- i) Seu uso pode ficar muito prejudicado e difícil devido a uma redação pouco clara, prolixa, deficiente e inadequada.

Mediante o texto apresentado, percebe-se que independente do tipo de organização e do produto (se bem e/ou serviço), as empresas devem buscar entregá-lo com qualidade, para que possam manter-se competitivas no mercado.

Para as unidades de informação, mesmo estas não sendo empresas com fins lucrativos, a qualidade se faz essencial para que elas possam manter e atrair novos usuários, justificando assim a sua existência e, em alguns casos, angariando mais investimentos para a instituição.

Manter a organização de uma biblioteca é uma forma de mostrar a qualidade ao usuário, por isso a importância da procedimentação por meio de um manual. Especialmente

na Biblioteca da Fundação CERTI, objeto do presente estudo, onde há uma expressiva rotatividade de colaboradores e nenhum procedimento documentado a ser seguido.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção são apresentados os procedimentos metodológicos adotados para a elaboração deste estudo. Os procedimentos metodológicos utilizados são: do ponto de vista da sua natureza, pesquisa aplicada; do ponto de vista da forma de abordagem, pesquisa qualitativa; do ponto de vista dos objetivos: pesquisa exploratória e descritiva; do ponto de vista dos procedimentos técnicos: pesquisa bibliográfica, documental e pesquisa participante.

Como o trabalho descreve as atividades da Biblioteca da Fundação CERTI, atividades estas de rotina e de prática, a pesquisa se caracteriza como sendo aplicada, que segundo Andrade (2003) tem o objetivo de responder questões com o fim prático, visando resolver problemas concretos.

Segundo Vergara (2004), a pesquisa aplicada é motivada pela necessidade de resolver problemas imediatos ou não e tem finalidade prática.

Nesse sentido, destaca-se a necessidade do profissional atuante na biblioteca, foco do estudo em questão, conhecer suas atividades e processos para então, elaborar procedimentos e documentar estas atividades e padrões que farão parte do modelo do Manual de procedimentos da Biblioteca, produto fruto desta pesquisa.

Lakatos e Marconi (1991) afirmam que todas as ciências fazem uso da metodologia científica, mas que o uso das metodologias não é exclusivo da ciência. As autoras definem método como o conjunto das atividades sistemáticas que, com segurança e economia, permite o alcance dos objetivos e por meio de conhecimentos verdadeiros é traçado o caminho a ser seguido, visualizando erros e auxiliando nas tomadas de decisões.

Dentre os métodos existentes, o indutivo é aquele que se caracteriza com a pesquisa em questão, pois esta pesquisa foi realizada na Biblioteca da Fundação CERTI, na qual as atividades ainda não estão procedimentadas e registradas em papel.

Com muitos dados e poucas informações registradas, percebe-se facilmente que o processo como um todo ocorre de forma empírica e intuitiva, muitas vezes utilizando o conhecimento tácito da bibliotecária que coordena a biblioteca.

Segundo Lakatos e Marconi (1991, p. 86),

indução é um processo mental por intermédio do qual, partindo de dados particulares, suficientemente constatados, infere-se uma verdade geral ou universal, não contida nas partes examinadas. Portanto, o objetivo dos argumentos indutivos é levar a conclusões cujo conteúdo é muito mais amplo do que o das premissas nas quais se basearam.

Conforme a definição de Galliano (1986, p. 38), “na técnica da indução o raciocínio vai do particular para o geral”. Ou seja, o pensamento lógico faz parte da construção da teoria, e não apenas a parte de observação e evidência.

A pesquisa também se caracteriza como exploratória, pois houve a exploração do ambiente (biblioteca) e das atividades realizadas. A pesquisa exploratória trabalha com hipóteses a serem testadas no trabalho e buscam definir objetivos e reunir informações sobre determinado assunto (CERVO; BERVIAN, 2002).

Para Gil (2002, p. 41), as pesquisas exploratórias “têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo mais explícito [...] têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições”.

Outra técnica utilizada foi a pesquisa bibliográfica que na compreensão de Gil (2002, p. 44) “é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos [...]. Boa parte dos estudos exploratórios pode ser definida como pesquisa bibliográfica”.

Cervo e Bervian (2002, p. 65) afirmam que “a pesquisa bibliográfica procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos [...] busca conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas do passado, existentes sobre um determinado assunto, tema ou problema”.

A pesquisa bibliográfica permitiu obter o conhecimento necessário para que os procedimentos elaborados sigam padrões de qualidade específicos para bibliotecas, o que permitirá à biblioteca ter um modelo de trabalho, possibilitando sempre melhorias e inovações nos processos de trabalho.

A pesquisa também é considerada descritiva, pois busca descrever as atividades e rotinas da biblioteca, a fim de se conhecer intimamente os processos ali realizados.

Assim, afirma-se o conceito estabelecido por Gil (2002, p. 42) no qual descreve que “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial, a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações variáveis”.

Cervo e Bervian (2002, p. 66) concordam com o pensamento anterior, afirmando que “a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los”.

Dessa forma, entende-se que esta técnica foi de grande valia para o desenvolvimento do trabalho, pois possibilitou a descrição das atividades da biblioteca, que por sua vez foram transformados em procedimentos para criar um padrão na execução dos serviços. Foram

coletados dados sobre a forma como as atividades são realizadas e também foram analisados registros e documentos existentes no setor, para então serem analisadas e, depois, propostas melhorias.

Para isso, foi utilizada a técnica da pesquisa documental, que para Gil (2002, p. 45),

[...] assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A diferença essencial entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa.

A partir dos documentos analisados, a contribuição para visualização de melhorias se tornou possível e baseada em um panorama real.

Cervo e Bervian (2002, p. 67) relatam que na pesquisa documental “são investigados documentos a fim de se poder descrever e comparar usos e costumes, tendências, diferenças e outras características. Estuda a realidade presente, e não o passado, como ocorre com a pesquisa histórica”.

Sob o ponto de vista de Marconi e Lakatos (1999, p. 64), “a característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. Estas podem ser recolhidas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre, ou depois”.

Para Rauen (2002), o mais importante é saber a autenticidade dos documentos, uma vez que toda a pesquisa será elaborada a partir deles. Os documentos avaliados são documentos que o setor utiliza para exercer suas rotinas, no entanto, destaca-se que esta pesquisadora irá se valer da pesquisa participante ou observação participativa que é uma técnica de pesquisa que consiste na presença constante do observador no contexto de observação, e na qual a interação face a face é fundamental.

Na concepção de Gil (2002, p. 55), “a pesquisa participante [...] caracteriza-se pela interação entre pesquisadores e membros das situações investigadas”.

De acordo com a proposta deste estudo, a pesquisa tem abordagem qualitativa, pois vai verificar a forma de trabalho e avaliar processos, a fim de elaborar procedimentos para as diferentes atividades da biblioteca.

Segundo Minayo (2002, p. 21), “a pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares [...]. Ou seja, trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações [...]”.

Em relação a este aspecto, Gressler (2004), define as características da pesquisa qualitativa como sendo:

- a) a pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta dos dados;
- b) a intervenção do pesquisador no contexto observado é reduzida ao mínimo;
- c) os métodos da pesquisa qualitativa são múltiplos, interativos e humanísticos;
- d) o processo de pesquisa (objetivos, métodos e dados) emerge do contexto estudado, ao invés de ser pré-fixado. Em uma abordagem indutiva, o pesquisador parte de questões amplas, focos de interesse ou recortes de uma determinada realidade, deixando que dimensões e categorias surjam, progressivamente, durante os processos de coleta e análise de dados;
- e) a pesquisa qualitativa é fundamentalmente interpretativa. A interpretação dos resultados desponta como a totalidade de uma especulação que tem como base a descrição de um fenômeno em um contexto;
- f) a investigação qualitativa é um projeto cívico, participativo e colaborativo.

Os dados analisados foram coletados por meio da análise documental, sendo que também foi utilizada a entrevista (não estruturada) como instrumento de coleta de dados com a responsável pela biblioteca, por considerar-se este como o meio propício de se traduzir a realidade da empresa estudada.

Para Rauen (2002) os instrumentos de coleta de dados têm duas funções básicas: demonstrar a presença ou ausência de um fenômeno e capacitar a quantificação e/ou qualificação dos fenômenos presentes. Portanto, um instrumento de coleta deve ser capaz de fornecer uma mensuração de realidade.

Para Silva e Menezes (2001, p. 33) a entrevista “é a obtenção de informações de um entrevistado, sobre determinado assunto ou problema”. De acordo com as autoras, as entrevistas podem ser classificadas em:

- a) Padronizada ou estruturada: é aquela que possui um roteiro previamente estabelecido;
- b) Despadronizada ou não estruturada: é aquela que não exige rigidez no roteiro, nas quais podem ser exploradas mais amplamente algumas questões.

Para a análise das atividades da Biblioteca, optou-se por utilizar o método de entrevista não estruturada, pois permite que as informações obtidas sejam mais amplas e completas, permitindo uma interpretação mais apurada dos fatos.

Rauen (2002, p. 193) determina que “as entrevistas não estruturadas se caracterizam

pela ausência de um formulário prévio de questões ou de uma lista de tópicos”.

O autor supracitado menciona que para aplicar a entrevista não estruturada, o pesquisador deve ter cuidado com dois pontos essenciais: 1) cuidar para que a entrevista não caminhe para um “beco sem saída” e, 2) atentar para que o pesquisador não induza as respostas, impondo seu ponto de vista.

Com a adoção dos procedimentos metodológicos foi possível atingir os resultados esperados, inclusive respondendo aos objetivos geral e específicos, alcançando, desta forma, um resultado satisfatório.

3.1 DIAGNÓSTICO DA INSTITUIÇÃO

Nesta seção serão apresentadas informações referentes à Fundação CERTI e ao Setor de Informação (INF) onde fica situada a biblioteca objeto deste estudo.

3.1.1 Fundação CERTI

A Fundação Centros de Referência em Tecnologias Inovadoras – Fundação CERTI – é uma instituição privada e sem fins lucrativos, reconhecida de utilidade pública em Florianópolis, Santa Catarina. Suas atividades compreendem prestação de serviços e desenvolvimento de produtos, sistemas e processos em áreas-foco estruturadas pelos seus Centros de Referência em Tecnologias Inovadoras (CRITs).

Criada em 31 de outubro de 1984, originou-se das atividades do Laboratório de Metrologia do Departamento de Engenharia Mecânica da Universidade Federal de Santa Catarina – Labmetro. Além da própria UFSC, participaram da constituição da Fundação CERTI, como Entidades Membro, empresas privadas e públicas e órgãos dos governos federal e estadual. Nas primeiras duas décadas de existência, a Fundação CERTI expandiu sua atuação para outras vertentes de atividade tecnológica, tornando-se referência em âmbito nacional e internacional por seus projetos, serviços e empreendimentos de vanguarda.

Atualmente, a Fundação CERTI é composta por dez CRITs, que atuam com foco em competências geradoras de soluções tecnológicas e inovadoras para a sociedade e o mercado brasileiro. São eles:

- Centro de Referência em Convergência Digital (CCD);
- Centro de Referência em Metrologia e Instrumentação (CMI);

- Centro de Referência em Produção Cooperada (CPD);
- Centro Empresarial para Laboração de Tecnologias Avançadas (CELTA);
- Centro de Referência em Economia Verde (CEV);
- Centro de Referência em Mecatrônica (CME);
- Centro de Referência em Farmacologia (CRF);
- Centro de Referência de Inovação Tecnológica em Empreendedorismo Inovador (CEI)
- Centro Incubador de Empreendimentos, Novos Conhecimentos e Ideias Avançadas (CIENCIA)
- Centro de Referência em Energia Sustentável (CES).

A Fundação CERTI conta hoje com 316 colaboradores, atendendo diversos setores econômicos, tais como: automobilístico, metal mecânico, eletroeletrônico, informática, alimentos-química, telecomunicações, metalúrgico e siderúrgico, cerâmico, além do comércio.

A missão da CERTI está baseada no fornecimento de soluções tecnológicas e inovadoras de caráter estratégico para seus clientes, por meio do conhecimento universal e dos resultados de pesquisas avançadas realizadas pela própria Fundação e por seus parceiros, em prol do progresso e bem-estar da sociedade.

Desde 1990, opera em instalações próprias, localizadas no Campus da UFSC, bairro Trindade, em Florianópolis, além de possuir institutos tecnológicos em Manaus e em Brasília. Essas instalações são denominadas simplesmente como unidade sede, e é composta por um edifício de quatro pavimentos, com uma área construída de 3.436,50 m².

3.1.2 Setor de informação

O INF foi criado juntamente com a Fundação CERTI, em 1984 e está subordinado a Superintendência de Operações (SO). Atua como disseminador de informações, oferecendo os serviços de biblioteca, arquivo e pesquisas com vistas a suprir, com rapidez, qualidade e eficiência as necessidades de informação dos colaboradores dos Centros de Referência da Fundação, do Laboratório de Metrologia e Automatização (LABMETRO), e demais usuários, nas áreas científica e tecnológica, com vistas a manter e concluir as iniciativas tecnológicas do Grupo CERTI, assegurando sua permanência no mercado.

O Setor de Informação atua em três frentes de trabalho: gestão de documentos, gestão do acervo bibliográfico e pesquisa.

A biblioteca possui um acervo com aproximadamente 12.000 itens entre livros, CDs, DVDs, periódicos e normas. Em sua maioria livros, das áreas de mecânica, metrologia, ótica, física, matemática, softwares, design e administração. Mas, há livros de outras áreas, porém em menor proporção.

A biblioteca presta os serviços de:

- Pesquisa e mapeamento de fontes de informação;
- Empréstimo;
- Serviços de Biblioteca dinâmicos (Biblioteca móvel – inclusão da literatura na empresa);
- Gestão do acervo de memória institucional e de documentação;
- Atualização permanente da legislação referente à documentação e gestão da qualidade;
- Serviço de Sumário Corrente;
- Disseminação Seletiva da Informação (DSI) e estantes;
- Gestão de documentos;
- Serviços de digitalização;
- Organização e controle do arquivo do Conselho de Curadores e de documentos da qualidade;
- Trâmite para efetivar o convênio com a BU.

Todos os colaboradores (estagiários, terceirizados, pesquisadores, bolsistas, professores) podem realizar empréstimo. O prazo para devolução é de 30 dias.

Cabe salientar que o foco deste estudo está no desenvolvimento dos procedimentos das atividades da biblioteca, ficando o acervo documental e a pesquisa para estudos futuros.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção são apresentados os resultados obtidos com o desenvolvimento do trabalho, descrevendo os processos que compreendem a rotina do setor, assim como a análise geral deste estudo.

4.1 PROCESSOS DO SETOR DE INFORMAÇÃO

O foco deste estudo está na gestão do acervo bibliográfico, de modo que irá descrever os macroprocessos e as atividades relacionadas, orientando os colaboradores que atuam na biblioteca a executarem corretamente as atividades.

Foram identificados cinco macroprocessos que são: desenvolvimento de coleções, tratamento físico, tratamento técnico, circulação e referência. Cada macroprocesso possui atividades cuja descrição será realizada nas próximas subseções.

4.1.1 Desenvolvimento de coleções

Dentro do macro processo desenvolvimento de coleções estão as atividades: aquisição, desbaste, remanejamento e descarte.

4.1.1.1 Aquisição

Geralmente, na biblioteca a aquisição é realizada por ela, sendo a seleção feita por uma comissão de avaliação que identifica quais obras devem compor o acervo. A seleção é realizada a partir da consulta de catálogos de editoras, listagens de livrarias e, em alguns casos, pelas recomendações e sugestões de usuários.

Na biblioteca da Fundação CERTI a aquisição não ocorre dessa forma, pois quem solicita a obra é o usuário e a compra é realizada diretamente pela Gerência de Logística e Infraestrutura (GLI), setor responsável pelas compras na Fundação. A Biblioteca só se envolve, verificando se a obra já consta disponível no acervo.

O procedimento correto consiste no solicitante encaminhar um e-mail para a biblioteca com o título da obra para que seja verificado se ela já consta no acervo. Caso ela ainda não faça parte, o usuário abre uma solicitação de serviço (SS) para a GLI efetuar a compra.

Entretanto, nem sempre o procedimento é seguido corretamente. Muitas vezes o usuário já abre a SS sem fazer a verificação, acarretando a compra e o gasto de recursos desnecessários.

Em alguns casos, a biblioteca consegue interromper o processo de compra, já que recebe por e-mail a cópia do pedido, hábito que passou a ser adotado após o pedido da bibliotecária responsável pelo setor, justamente para evitar a compra desnecessária de itens.

Existe também a possibilidade do colaborador realizar a compra e solicitar o ressarcimento, situação que foge totalmente do controle da biblioteca.

Outra forma de aquisição é por meio de doações. O doador encaminha as obras à biblioteca e deixa assinado um termo de doação (Anexo A). As obras tem seu conteúdo e aspectos físicos examinados. Estando em bom estado e sendo de relevância para o acervo, elas são encaminhadas para o tratamento físico e técnico. Se estiverem em más condições de uso, as obras nem são inseridas na base, sendo encaminhadas para descarte.

Existe uma parceria entre a Biblioteca da Fundação CERTI e a Biblioteca do Sapiens Parque, dessa forma estando os livros em boas condições de utilização e não sendo relevante para o acervo da biblioteca, verifica-se se há o interesse da biblioteca do Sapiens Parque de receber a obra. Se houver o interesse, ela é encaminhada por correio interno¹, caso contrário, segue para descarte.

4.1.1.2 Desbaste, remanejamento e descarte

Na atividade de desbastamento é realizado o levantamento das obras que possuem baixa ou nenhuma procura nos últimos cinco anos. Essas obras são separadas, organizadas e remanejadas para outro local na própria Biblioteca, onde permanecem por mais um ano. Após esse período as obras são encaminhadas para descarte.

O descarte acontece de acordo com a política de formação e desenvolvimento de coleções, sendo assim, as obras desatualizadas em termos de conteúdo; substituídas por edições mais recentes; obras com vários exemplares e não muito utilizadas; obras desgastadas e irrecuperáveis bem como as que já estão a mais de um ano no remanejamento, são descartadas.

As obras que se encaixam nas condições estabelecidas são separadas e listadas. A lista é encaminhada para o superintendente de finanças e administração e para um especialista da área do descarte em questão. Por exemplo, se os livros a serem descartados são da área de

¹ Forma de comunicação utilizada pela Fundação para fazer a interligação entre os setores e entre os Centros de Referência que a compõem.

informática a lista é encaminhada para um dos responsáveis do setor, para confirmar se realmente as obras podem ser descartadas.

Os livros que se encontram em bom estado de uso são doados. Primeiramente, é verificado junto a Biblioteca do Sapiens Parque, se há o interesse, se não houver as obras são doadas para outras instituições.

4.1.2 Tratamento técnico da obra

O processamento técnico refere-se ao registro da obra e segue as seguintes etapas:

- a) Indexação: seleção de vocabulário controlado, cuja finalidade é permitir a recuperação do material. Os termos para indexação são extraídos do título, sumário, e após realizar a leitura técnica da obra, para adotar termos eficientes de recuperação.
- b) Classificação: atribuição dos números de Classificação Decimal Universal (CDU) e tabela da Cutter Sanborn, números que auxiliam a recuperação física do material.
- c) Catalogação: cadastro da obra na base de dados do PHL² - realizada por meio do registro e descrição de uma obra, para elaboração de catálogos e bibliografias. Adota-se o Código de Catalogação Anglo-Americano (AACR2), nível básico.

4.1.2.1 Indexação

No macroprocesso tratamento técnico da obra, o primeiro passo adotado é a indexação com a análise de assunto seguida da escolha de termos descritores pertinentes, que auxiliem na recuperação da informação pelo usuário.

A indexação é um procedimento muito subjetivo com variações de indexador para indexador, pois implica em diversos fatores individuais, como análise, interpretação e o próprio conhecimento individual.

Devido a essa complexidade é possível encontrar muitas discrepâncias no sistema. Inclusive há muitos cadastros que foram deixados sem as palavras chaves e muitos livros com a mesma temática, classificados em áreas diferentes.

² Personal Home Library – Software para gerenciamento de biblioteca gratuito, utilizado pela biblioteca da Fundação CERTI

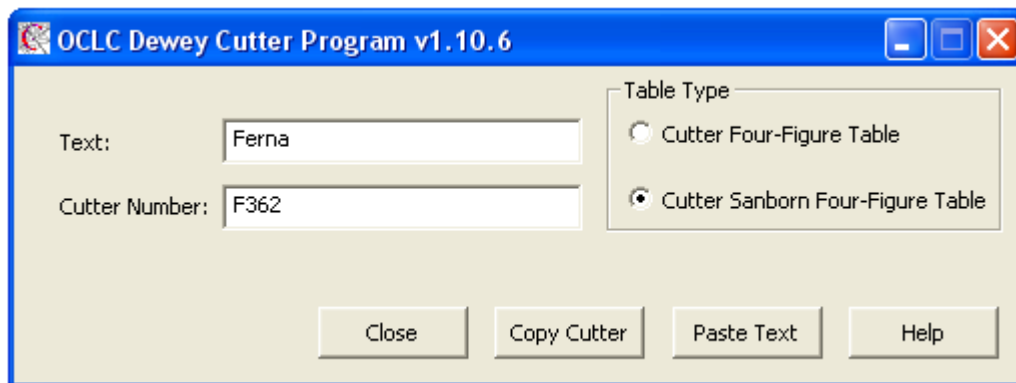
4.1.2.2 Classificação

Após a verificação do assunto e a escolha das palavras descritoras, a Classificação Decimal Universal (CDU) é consultada para identificar o número de classificação que deve ser deixado no nível mais básico. Esta foi uma forma encontrada para reduzir as inconsistências da classificação.

O segundo passo é a atribuição da notação de autor com a tabela de Cutter Sanborn. A atribuição é realizada com a utilização do sistema OCLC, a partir do sobrenome do autor ou para as obras que não possuem autor, pela primeira palavra do título. A notação a ser usada será a primeira letra do sobrenome em maiúscula e os três números subsequentes, conforme a Figura 1, na qual utilizou-se o sobrenome Fernandes como exemplo.

Quando a entrada for pelo nome do autor, insere-se ao final do número a primeira letra da primeira palavra do título em minúsculo. Para a entrada pelo título, não é necessário. A junção das duas classificações vão formar o número de chamada, que é o número que serve para localizar o item na estante.

Figura 1 – Sistema OCLC



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

4.1.2.3 Catalogação

Com os números de classificação de assunto e de Cutter identificados, é iniciada a catalogação no PHL.

A catalogação é um dos maiores problemas verificados na Biblioteca. Há muitos erros relacionados desde cadastro em duplicidade, até digitação e, ainda, o não preenchimento de campos obrigatórios.

Muitos destes equívocos são decorrentes de falta de atenção e do próprio não saber fazer do colaborador, que sem ter um instrumento para se basear acaba por fazer do modo que lhe convém. Esse tipo de atitude faz com que a catalogação não seja padronizada e fique incompleta, dificultando a recuperação da informação.

Ações simples, como a busca pelo título antes de inserir a obra no sistema e mais cuidado com a digitação, poderiam evitar muitos dos erros identificados durante a realização da pesquisa.

4.1.2.3.1 Cadastramento de livros

Os campos que devem ser preenchidos para os livros são:

- a) Status do registro;
- b) Tipo de documento;
- c) Nível bibliográfico;
- d) Tipo de suporte;
- e) Tipo de conteúdo;
- f) Tipo de coleção;
- g) Localização;
- h) Autor;
- i) Título;
- j) Subtítulo;
- k) Edição;
- l) Total de páginas;
- m) Volume;
- n) ISBN;
- o) Cidade da publicação;
- p) Editora;
- q) Data de publicação;
- r) Data padronizada;
- s) Área do conhecimento;
- t) Notas de conteúdo;
- u) Palavras-chave;
- v) Idioma;

w) Imagem da capa.

Conforme pode ser visto na Figura 2, os campos status do registro, tipo de documento, nível bibliográfico, tipo de suporte, tipo de conteúdo, tipo de coleção, título, cidade de publicação, editora, data de publicação e data padronizada, que constam em vermelho, são de preenchimento obrigatório.

Figura 2 – Tela de cadastro de livros

MFN=35		Elementos de Identificação Geral	
Status do registro [090]	<input checked="" type="radio"/> Apresentar <input type="radio"/> Ocultar <input type="radio"/> Restrito		
Tipo de documento [005]	Livro		
Nível bibliográfico [006]	m		
Tipo de suporte [022]	Livro		
Tipo de conteúdo [071]	Didático		
Tipo de coleção [026]	Pós-MCI		
Aquisições do mês [029]	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não		
Localização [003]	621.381 M299 PÓS MCI		
Nível Monográfico			
Autor(es) [016]	Malvino, Albert Paul		
Autor Coletivo [017]			
Título [018]	Eletrônica		
Subtítulo [181]			
Edição [063]	4ed		
Total de páginas [020]	558		
Volume [021]	2		
ISBN [069]	853460455X		
Imprensa			
Cidade de publicação [066]	São Paulo		
Editora [062]	Makron Brooks		
Data de publicação [064]	1997		
Data padronizada [065]	20080922		
Meio eletrônico [008]			

Descrição do conteúdo	
Área do conhecimento [085]	Engenharia Eletrônica
Notas de conteúdo [086]	
Palavras-chave [087]	Engenharia Eletrônica Fontes de tensão Teorema de Thevenin Teorema de Norton Semicondutores
Código HTML [084]	
Informações Complementares	
Idioma do texto [040]	Português Alemão Espanhol Francês
Imagem da capa [070]	http://i.s8.com.br/images/books/cover/img2/218722_4.jpg
Observações do Bibliotecário [089]	
Título da Coleção [025]	
Código HTML [096]	
Comentário [186]	

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Há casos de não ter na obra algumas informações, impossibilitando o preenchimento do campo. Mas há muitas situações das informações estarem presentes e mesmo assim não serem cadastradas no sistema.

Em todos os livros, principalmente os didáticos, convencionou-se pela biblioteca, no campo “notas de conteúdo” inserir o sumário do livro. Entretanto, como pode ser visto no cadastro apresentado pela figura 4, o sumário não foi inserido, ou seja, não se mantém um padrão.

4.1.2.3.2 Cadastramento de periódicos

Para os periódicos os campos preenchidos para o registro são:



- a) *Status* do registro;

- b) Tipo de documento;
- c) Nível bibliográfico;
- d) Tipo de suporte;
- e) Tipo de conteúdo;
- f) Tipo de coleção;
- g) Localização;
- h) Autor;
- i) Título;
- j) Total de páginas;
- k) Informação descritiva;
- l) ISSN;
- m) Cidade de publicação;
- n) Editora;
- o) Data de publicação;
- p) Data padronização;
- q) Notas de conteúdo;
- r) Palavras-chave;
- s) Idioma do texto;
- t) Observações.

Os campos com preenchimento obrigatório são: status do registro, tipo de documento, nível bibliográfico, tipo de suporte, tipo de conteúdo, tipo de coleção, título, cidade da publicação, editora, data de publicação e data padronizada (Figura 3).

Figura 3 – Tela de cadastro de periódicos

MFN=11166		Elementos de Identificação Geral	
Status do registro [090]	<input checked="" type="radio"/> Apresentar <input type="radio"/> Ocultar <input type="radio"/> Restrito		
Tipo de documento [005]	Periódico		
Nível bibliográfico [006]	m		
Tipo de suporte [022]	Impresso		
Tipo de conteúdo [071]	Literatura		
Tipo de coleção [026]	INF/Acervo Geral		
Separata [009]	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não		
Localização [003]	02 (816.4) A168r		

Nível Monográfico	
 Autor [016]	
[017]	Associação Catarinense de Bibliotecários
Título [018]	Revista ACB
Subtítulo [181]	Biblioteconomia em Santa Catarina
Total de páginas [020]	199
[021]	5, n.5
Título do periódico [030]	
Informação descritiva [038]	
ISSN [069]	ISSN 14140594
Imprensa	
Cidade publicação [066]	Florianópolis
Editora [062]	ACB
Data de publicação [064]	2000
Data padronizada [065]	20110815
Suporte eletrônico [008]	
Descrição do conteúdo	
Notas de conteúdo [086]	Sumários Artigos 01. Contribuições da revista ACB - Biblioteconomia em Santa Catarina enquanto fonte de pesquisa
 Palavras-chave [087]	Anual Biblioteconomia Periódicos Associação Catarinense de Bibliotecários
Código HTML [084]	
Informações Complementares	
Idioma do texto [040]	Português Alemão Espanhol Francês
Imagem da capa [070]	
Observações [089]	
[186]	

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.



4.1.2.3.3 Cadastramento de multimeios

Para CDs e DVDs os campos de preenchimento são:

- a) Status do registro;
- b) Tipo de documento;
- c) Nível bibliográfico;
- d) Tipo de suporte;
- e) Tipo de conteúdo;
- f) Tipo de coleção;
- g) Localização;
- h) Autor;
- i) Título;
- j) Subtítulo Informação descritiva;
- k) Cidade de produção;
- l) Produtora;
- m) Data de produção;
- n) Data padronizada.

Figura 4 – Tela de cadastro de CDs e DVDs

MFN=11559		Elementos de Identificação Geral	
Status do registro [090]	<input checked="" type="radio"/> Apresentar <input type="radio"/> Ocultar <input type="radio"/> Restrito		
Tipo de documento [005]	Imagem		
Nível bibliográfico [006]	m		
Tipo de suporte [022]	DVD		
Tipo de conteúdo [071]	Apresentação		
Tipo de coleção [026]	INF/Acervo Geral		
Localização [003]	78.087 C787g		

Nível Monográfico	
 Autor [016]	Coral da Universidade Federal do Ceará
Título [018]	Gonzagas
Subtítulo [181]	quando a atitude de viver é uma extensão do coração...
Créditos [015]	
Nota de série [030]	
Informação descritiva [038]	
Imprensa	
Cidade de produção [066]	Manaus
Produtora [062]	Polo industrial de Manaus, por CD+ indústria da Amazonia LTDA
Data de produção [064]	
Data padronizada [065]	20120201
Meio eletrônico [008]	
Descrição do conteúdo	
Notas de conteúdo [086]	
 Palavras-chave [087]	Coral Universidade Federal do Ceará
Informações Complementares	
Idioma do texto [040]	Português Alemão Espanhol Francês
Imagem do objeto [070]	http://wp2.oktiva.com.br/coralufc/files/2010/04/Gonzs_Pst_2007_cv_logo.jpg

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Os campos obrigatórios para preenchimento em caso de CDs e DVDs, como pode ser verificado na Figura 4, são: *status* do registro, tipo de documento, nível bibliográfico, tipo de suporte, tipo de conteúdo, tipo de coleção, título, cidade de produção, produtora, data de produção e a data padronizada.

Após o preenchimento dos campos, as obras são tombadas, conforme Figura 5, e depois passam para o tratamento físico.

Figura 5 – Tela de tombo

Dados do Exemplar	
Status [807]	<input checked="" type="radio"/> Circulante <input type="radio"/> Consulta local <input type="radio"/> Indisponível
Tombo [801]	010436
ID. Título [800]	0091515011817
Etiqueta [804]	621.38 8449m ex. 1 INF/Acervo Geral 010436
Exemplar [803]	1
Data da aquisição [820]	20100915
Aquisição [819]	Compra
Procedencia [809]	
Fornecedor, doador [821]	
Nota Fiscal [822]	
Valor (R\$) [823]	
Valor (U\$) [824]	
Prazo excepcional [825]	: dia(s)
Observações [837]	
<input type="button" value="Salvar / Sair"/>	

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

4.1.3 Tratamento físico da obra

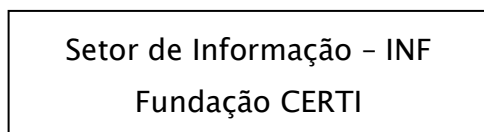
O tratamento físico da obra se inicia a partir do momento em que processo técnico termina. É quando recebe os carimbos de registro, de identificação e a etiqueta de classificação.

4.1.3.1 Carimbo de identificação

O primeiro carimbo recebido pelo item é o de identificação (Figura 6), que deve ficar situado na folha de rosto e nas páginas segredo dos livros e periódicos, que a biblioteca convencionou como sendo todas as páginas que contenham o número 21 (21, 121, 221...).

Já os CDs e DVDs recebem o carimbo de identificação no verso da capa.

Figura 6 – Carimbo de identificação



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

4.1.3.2 Carimbo de registro

O carimbo de registro deve ficar situado no verso da folha de rosto, mas não é difícil encontrá-lo em outro local. Por questões de estética, deve estar o mais alinhado possível com o texto, sem sobrepor as letras. Se não houver espaço no verso, pode ser colocado na própria folha de rosto ou ainda na folha posterior.

Como apresenta a Figura 7, o campo “Registro.” é preenchido pelo número de tombo gerado pelo PHL. A “data” refere-se à data que o livro foi catalogado. E o campo “Origem” diz respeito à procedência do livro (compra, doação ou permuta).

Figura 7 – Carimbo de registro

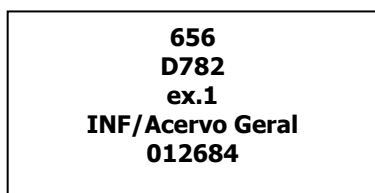
 Um retângulo branco com uma borda preta. No topo, o texto "Fundação CERTI - INF" está centralizado. Abaixo dele, há três linhas de texto alinhadas à esquerda: "REG. _____", "Data: _____" e "Origem: _____".

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

4.1.3.3 Etiqueta de localização

A etiqueta de localização é aplicada na lombada da obra, a dois centímetros e meio da base, de forma que o primeiro número deve ficar à esquerda da lombada. A altura da etiqueta deve ser de dois centímetros e meio e a largura de seis centímetros e oito milímetros. Toda a lombada deve ser coberta pela etiqueta. Na etiqueta consta o número de chamada, que é composto por um número de classificação de assunto (CDU), pelo Cutter e volume e exemplar (se for o caso), conforme modelo descrito na Figura 8.

Figura 8 – Modelo de etiqueta de localização



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

4.1.4 Circulação

4.1.4.1 Cadastro de usuário

Para poder utilizar o acervo da biblioteca é necessário ter cadastro no PHL. Podem se cadastrar colaboradores, pesquisadores, professores, bolsistas e estagiários que atuam na Fundação ou nos Centros de Referência.

O cadastro é feito rapidamente, mas primeiramente deve verificar-se se o nome do usuário já está cadastrado no sistema, para que não ocorra duplicidade. No entanto, há casos em que mesmo verificando, ocorre a duplicidade. Já ocorreram casos do usuário possuir mais de um cadastro e estar com ambos em uso. Neste caso o problema pode ser o PHL que não realiza a pesquisa pelo nome completo, só aceita o primeiro nome. Para conseguir fazer a consulta é preciso pesquisar o primeiro nome e ir de cadastro em cadastro, verificando se o nome do usuário que se deseja cadastrar já consta ou não. É um processo moroso e ineficiente, que facilita o erro.

Após verificar é preciso entrar no Portal da CERTI para consultar as informações necessárias para o preenchimento do cadastro. Os campos que devem ser preenchidos são:

- a) Login (sigla do usuário);
- b) Matrícula (número automático gerado pelo PHL que será utilizado para efetuar o empréstimo);
- c) Nome;
- d) Tipo (se é colaborador, pesquisador, professor, bolsista ou estagiário);
- e) Senha (para a abertura do cadastro a senha utilizada é a 123456, sendo informado ao usuário, que no primeiro acesso ao sistema ele deve fazer a troca);
- f) Telefone;
- g) E-mail;
- h) Departamento.

Conforme pode ser visto na Figura 9, existem outros campos, mas a biblioteca optou por não utilizá-los.

Após a abertura do cadastro é enviado ao usuário um e-mail com o seu login e senha, além de um pequeno texto informando onde o link do PHL pode ser encontrado e que a senha deve ser alterada no primeiro acesso.

Figura 9 – Tela de cadastro de usuário

Gráficos Manual phl.NET phl.NEWS	
Usuários	
Login [700]	VPE
Matrícula [701]	000788
Nome [705]	Vanessa Pereira
Tipo [723]	Estagiário(a) ▼
Senha [702]	●●●●●●
Status [703]	<input checked="" type="radio"/> Ativo <input type="radio"/> Suspenso
Endereço [706]	
Cidade [707]	
UF [708]	
Fones [710]	2023
E-mail [714]	vpe@certi.org.br
Perfil [715]	
Expressão de busca [716]	
Hyperlinks [717]	
Foto [719]	
Departamento [720]	GTIC
Observações [725]	
Data de nascimento [726]	

Salvar / Sair

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

4.1.4.2 Empréstimo

O empréstimo pode ser realizado pessoalmente, por e-mail ou telefone. No atendimento o usuário solicita a obra que necessita. É preciso verificar a matrícula no PHL, em seguida ir em “circulação” e “empréstimo” e inserir o número do usuário e o tombo do livro para assim, efetuar o empréstimo. É encaminhado o comprovante de empréstimo por e-mail ao usuário.

Figura 10 – Tela de empréstimo

Rotina de Circulação

☒ Empréstimo
☐ Consulta local
☐ Devolução
☐ Extrato
☐ Histórico

Usuário:

Tombo:

Confirmar

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Nos empréstimos realizados por e-mail ou telefone a diferença está na forma de solicitação e no fato da obra ser enviada por correio interno. Em seguida é encaminhado o comprovante de empréstimo por e-mail ao usuário (Figura 11).

Figura 11 – Comprovante de Empréstimo

COMPROVANTE DE EMPRÉSTIMO

Data: 17-09-2013 - 17:29 - 000788 - vpe
 Nome: **Vanessa Pereira**

Devolver em: 17/10/2013
 [010837] - Malvino, Albert Paul. **Eletrônica**. 4ed.
 São Paulo: Makron Brooks, 1997. 2. 558 p.

Ao aceitar este empréstimo estou ciente das
 sanções que estarei sujeito quando os prazos e
 termos de devolução não forem cumpridos

Assinatura do usuário

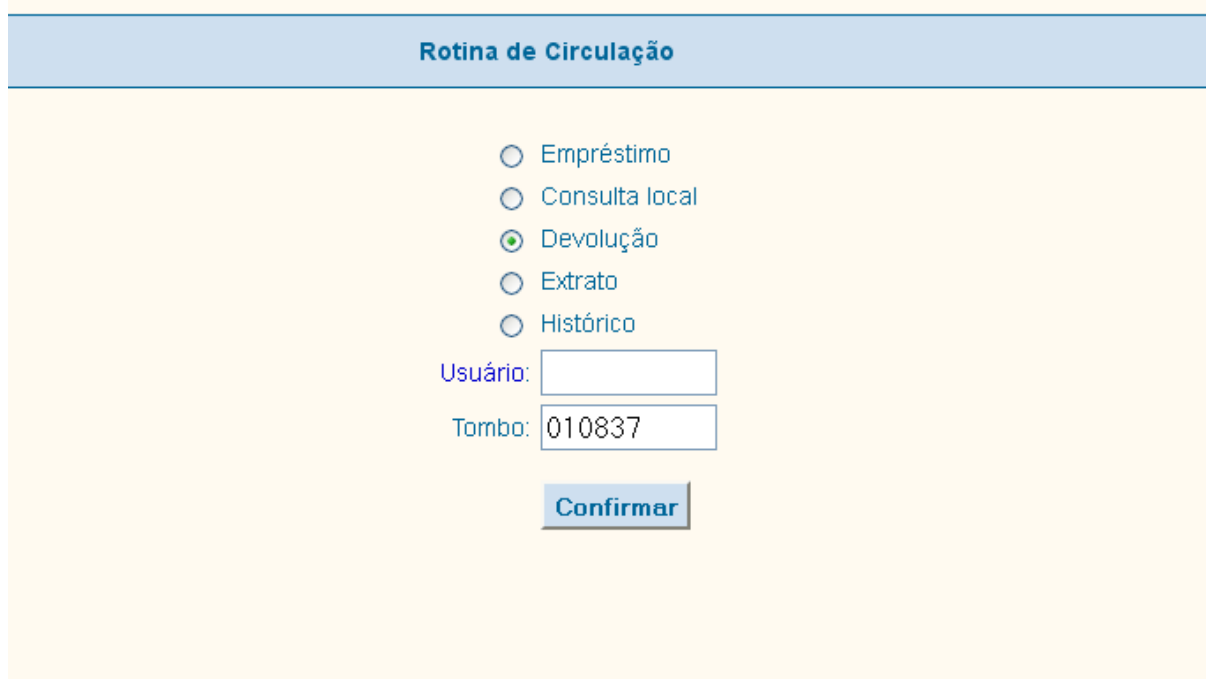
Biblioteca Certi

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

4.1.4.3 Devolução

As devoluções podem ocorrer pessoalmente ou via correio interno. Em posse do livro, o bibliotecário ou estagiário abre o PHL, vai em “circulação”, seleciona “devolução”, insere o número do tombo e confirma a devolução. Em seguida copia o comprovante de devolução e encaminha por e-mail ao usuário (Figura 12).

Figura 12 – Tela de devolução



Rotina de Circulação

☐ Empréstimo

☐ Consulta local

☒ Devolução

☐ Extrato

☐ Histórico

Usuário:

Tombo:

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

É imprescindível que a devolução no sistema seja realizada assim que a obra é entregue na biblioteca, pois já houve situações em que a obra constava no sistema como emprestada e estava arquivada na estante. Como não existe um prazo fixado para devolução, apesar de no comprovante de empréstimo constar que a devolução deve ocorrer no prazo de 30 dias, não existe uma cobrança rígida com relação a isso. No entanto, se a obra encontra-se emprestada por mais de 30 dias e há outra pessoa precisando, é solicitada por telefone a imediata devolução.

Assim que a devolução é realizada no sistema, deve-se encaminhar um e-mail com o comprovante de devolução (Figura 13), uma maneira de resguardar o usuário de cobranças indevidas.

Figura 13 – Comprovante de devolução

COMPROVANTE DE DEVOLUÇÃO	
Data:	17-09-2013 - 17:32 - 000788 - vpe
Nome:	Vanessa Pereira
[010837] - Malvino, Albert Paul. Eletrônica . 4ed. São Paulo: Makron Brooks, 1997. 2. 558 p.	
Assinatura do funcionário	
Biblioteca Certi	

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

4.1.5 Serviço de referência

O serviço de referência prestado pela biblioteca possui como atividades o convênio com a Biblioteca Universitária (BU) da UFSC, o atendimento ao usuário, a leitura de estante e o inventário.

4.1.5.1 Cadastro na BU


Os colaboradores vinculados a Fundação CERTI podem cadastrar-se para utilizar a BU da UFSC. Geralmente quando o colaborador solicita um item e o mesmo não se encontra disponível no INF, o usuário é encaminhado para a BU.

A abertura do cadastro é feita no INF que possui acesso ao CAGR, conforme pode ser observado na Figura 14. São necessárias apenas algumas informações pessoais como:

- a) Nome completo;
- b) Data de nascimento;
- c) CPF;
- d) Cidade onde nasceu;
- e) Filiação;
- f) Telefone;
- g) Identidade;
- h) Órgão Expedidor;
- i) Endereço completo;

- j) CEP;
- k) Bairro;
- l) Cidade.

Figura 14 – Tela inicial do CAGR



The image shows a Windows-style login dialog box titled "Login". On the left side, there is a logo of UFSC (Universidade Federal de Santa Catarina) featuring a shield with a book and a torch, surrounded by a laurel wreath. Below the logo, the text "UFSC - Client/Server" is displayed. The main area of the dialog contains four input fields with labels: "Usuário", "Senha", "Nova Senha", and "Validação". To the right of these fields are three buttons: "Ok", "Cancelar", and "Fechar". The "Fechar" button has a red arrow pointing left. The dialog box has a blue title bar with a close button in the top right corner.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

De posse das informações necessárias, é preciso entrar no CAGR, ir em “gerência administrativa”, “biblioteca universitária” e preencher o cadastro e clicar em “gravar”. (Figura 15). Em seguida clicar em “função” e inserir a informação de que é usuário CERTI e colocar a data de término do convênio que é de um ano. Depois disso é só clicar em “incluir” e o cadastro está pronto. O usuário precisa aguardar 24 horas para poder utilizar os serviços.

Figura 15 – Tela de cadastro no CAGR

Sistema Acadêmico de Graduação

Arquivo Gerência Administrativa Gerência Acadêmica Curso Departamento Centro Ead Editar Janela Ajuda

Fundação CERTI

Cadastramento Especial

Pesquisar [Nome: CPF: Matricula:]

Nome: Nascimento: Sexo: CPF: Nacionalidade: Telefone: Natural: Identidade: Órgão Exp.: UF: Mãe: Pai: E_mail:

Rua: Complemento: Bairro: CEP: Cidade:

Observação: Senha:

Gravar Excluir Consultar Limpar Função Imprimir Fechar

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

4.1.5.2 Atendimento ao usuário

Como há estudantes na instituição, a maioria das dúvidas estão relacionadas a normalização dos trabalhos acadêmicos. Mas também há muitos usuários que buscam auxílio para localizar livros e materiais sobre determinados assuntos.

O usuário que necessita de ajuda na realização de pesquisas pode dirigir-se a Biblioteca ou ainda encaminhar o assunto ou suas dúvidas por e-mail ou via telefone. Busca-se sanar a questão com o acervo da Biblioteca, mas não sendo possível, busca-se o auxílio junto a Biblioteca do Sapiens Parque e a Biblioteca Universitária da UFSC.

4.1.5.3 Leitura de estante

A leitura de estante é a atividade realizada para manter a organização do acervo. É um

trabalho manual que requer bastante atenção, pois é preciso passar em todas as estantes, seguindo a ordem de classificação (000 a 900), verificando item por item, para ver se estão todos nos devidos lugares. Os itens que estão fora são colocados na posição correta para não prejudicar a localização pelo usuário.

4.1.5.4 Inventário

O inventário, de acordo com Pirrotti e Neils (1985), é a confrontação do catálogo topográfico com os itens da estante, balanço do acervo que possibilita verificar o estado do acervo, se há algum erro com relação as etiquetas, quais obras estão extraviadas e quais se encontram em circulação.

É um trabalho moroso, mas necessário para manter a ordem e o controle do acervo. Geralmente, as bibliotecas interrompem os serviços para realizar a atividade. A biblioteca do Setor de Informação opta por não parar.

Para a realização do inventário é necessário que os itens estejam devidamente em seus locais, sendo assim, é preciso que haja uma leitura de estante. É retirado um relatório do sistema (Anexo B) por ordem de classificação, confrontando com o que há na estante, indicando ao lado se a obra foi localizada, não localizada e se vai para descarte. As obras que precisam de ajuste na etiqueta já recebem na hora. As que não foram localizadas são verificadas se estão emprestadas, se não estiverem é porque foram extraviadas.

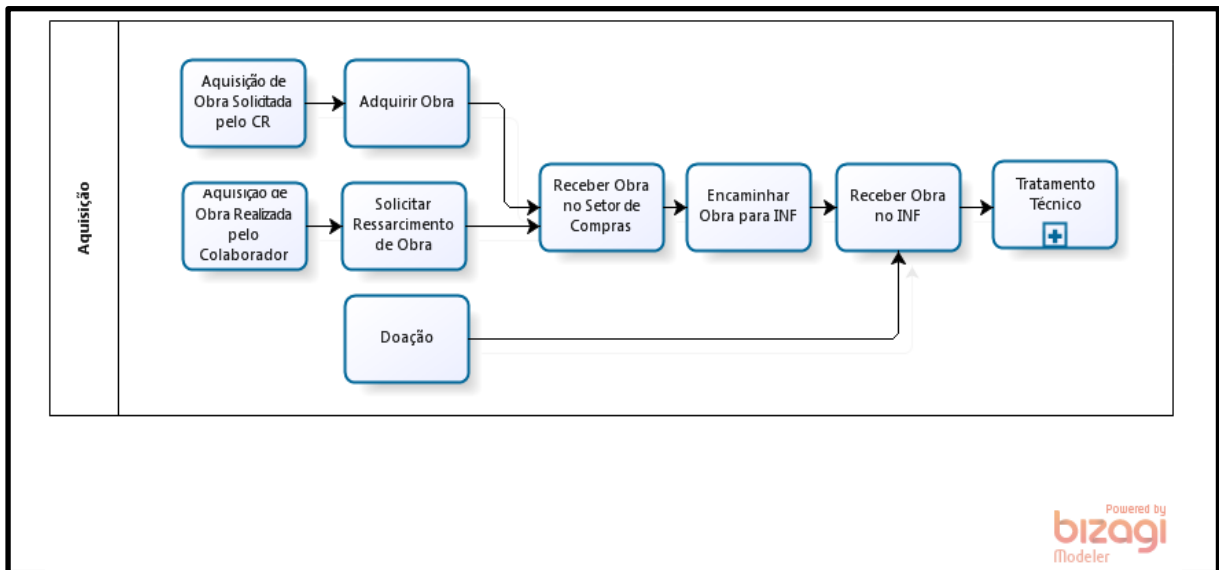
4.2 DESENHO DOS FLUXOS E SUGESTÕES DE MELHORIA

Nesta seção serão apresentados os fluxogramas elaborados a partir da descrição das atividades, bem como sugestões para melhorar os procedimentos realizados pela biblioteca.

4.2.1 Fluxogramas

Para a modelagem dos fluxogramas optou-se por utilizar o sistema Vision, que apresenta os desenhos verticalmente e possibilita a melhor visualização do processo das atividades. A princípio chegou-se a utilizar o Bizagi com modelo BPMN (Figura 16).

Figura 16 – Fluxograma de aquisição utilizando o Bizagi



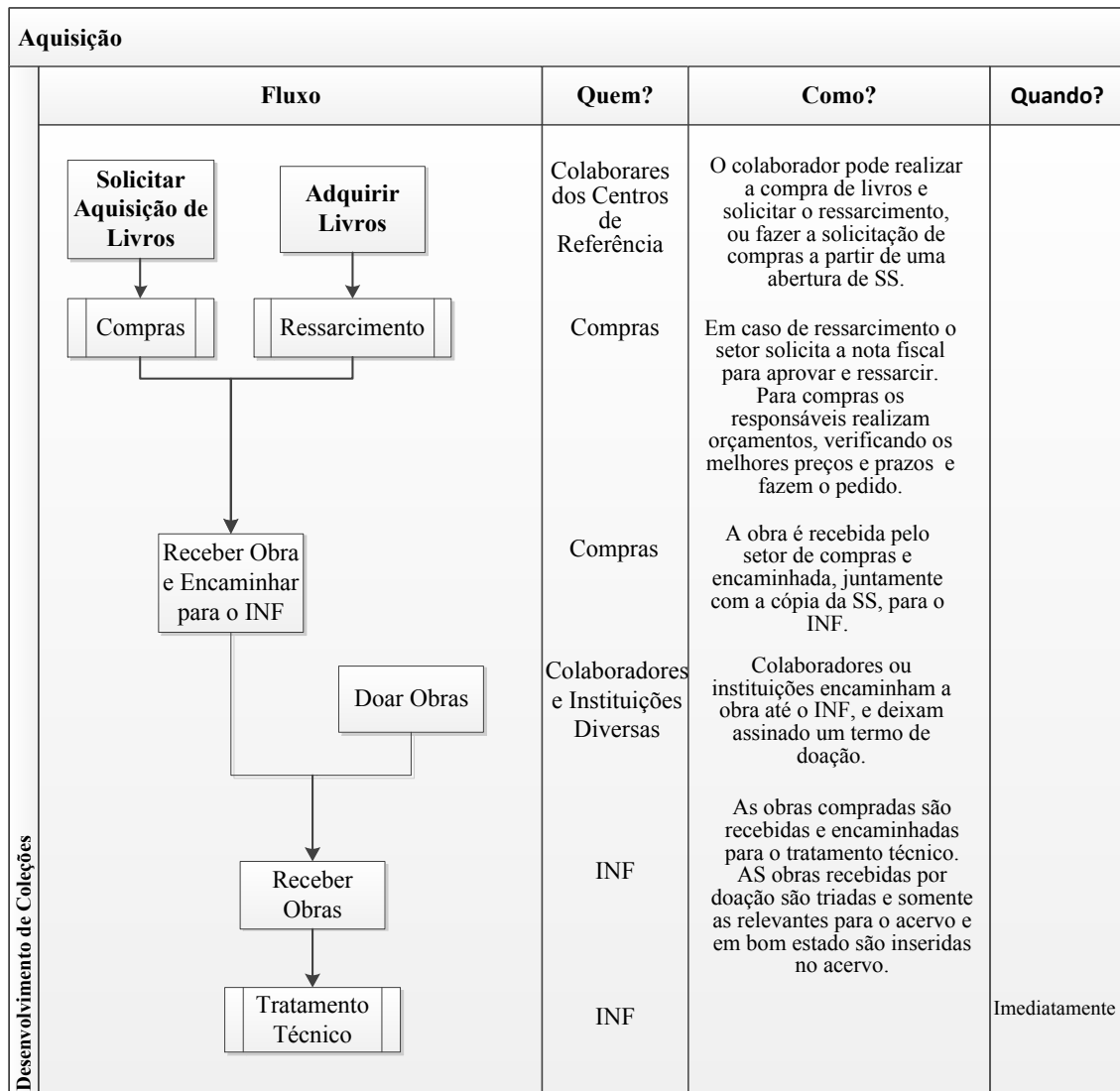
Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

No entanto, identificou-se que esta não seria a melhor metodologia para representar os fluxos da unidade, pois apresenta os fluxos na horizontal.

Nem todas as atividades tiveram seus fluxos desenhados, por já estarem dentro de algum fluxo, ou como no caso de “atendimento ao usuário”, que não tem como ser desenhado, pois depende de cada situação.

A aquisição na Biblioteca do INF ocorre de modo diferenciado. Não é a biblioteca que adquire ou planeja aquisição, a mesma é feita de modo aleatório dependendo da necessidade dos usuários, que fazem a solicitação por meio de SS para o setor de compras. Identificou-se este como sendo um ponto crítico, pois antes de realizar a solicitação, o usuário deve verificar junto à biblioteca se já não há um exemplar no acervo, para só então solicitar a compra. Raramente isso ocorre, os usuários costumam abrir a SS sem realizar a consulta, e a biblioteca só é informada quando recebe uma cópia da GLI, setor responsável pelas compras, quando já teve início o processo de compra. O processo de aquisição pode ser visualizado na Figura 17.

Figura 17 - Fluxograma de aquisição



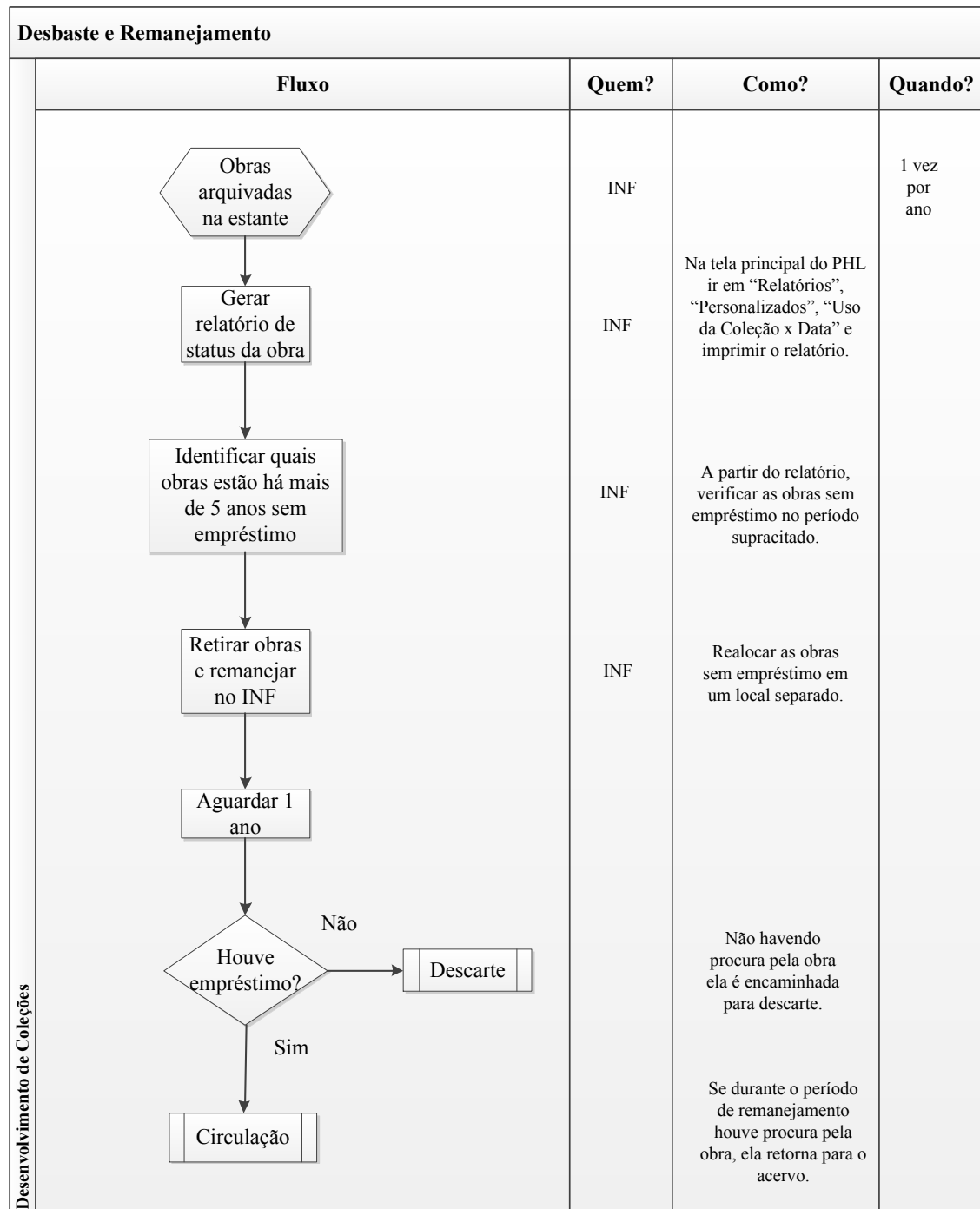
Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Alguns colaboradores, geralmente os de cargos mais elevados, compram os livros que precisam e fazem a solicitação de ressarcimento. Algumas vezes, esses livros não são entregues para registro. Neste caso, a biblioteca não tem como intervir, pois foge totalmente ao seu controle.

Uma forma de conscientizar aos colaboradores é realizar campanhas com mensagens no Portal Corporativo, e-mails informativos e com alguns cartazes dispostos pela Fundação.

Na Figura 18 é apresentado o fluxo de desbaste e remanejamento.

Figura 18 – Fluxograma de desbaste e remanejamento

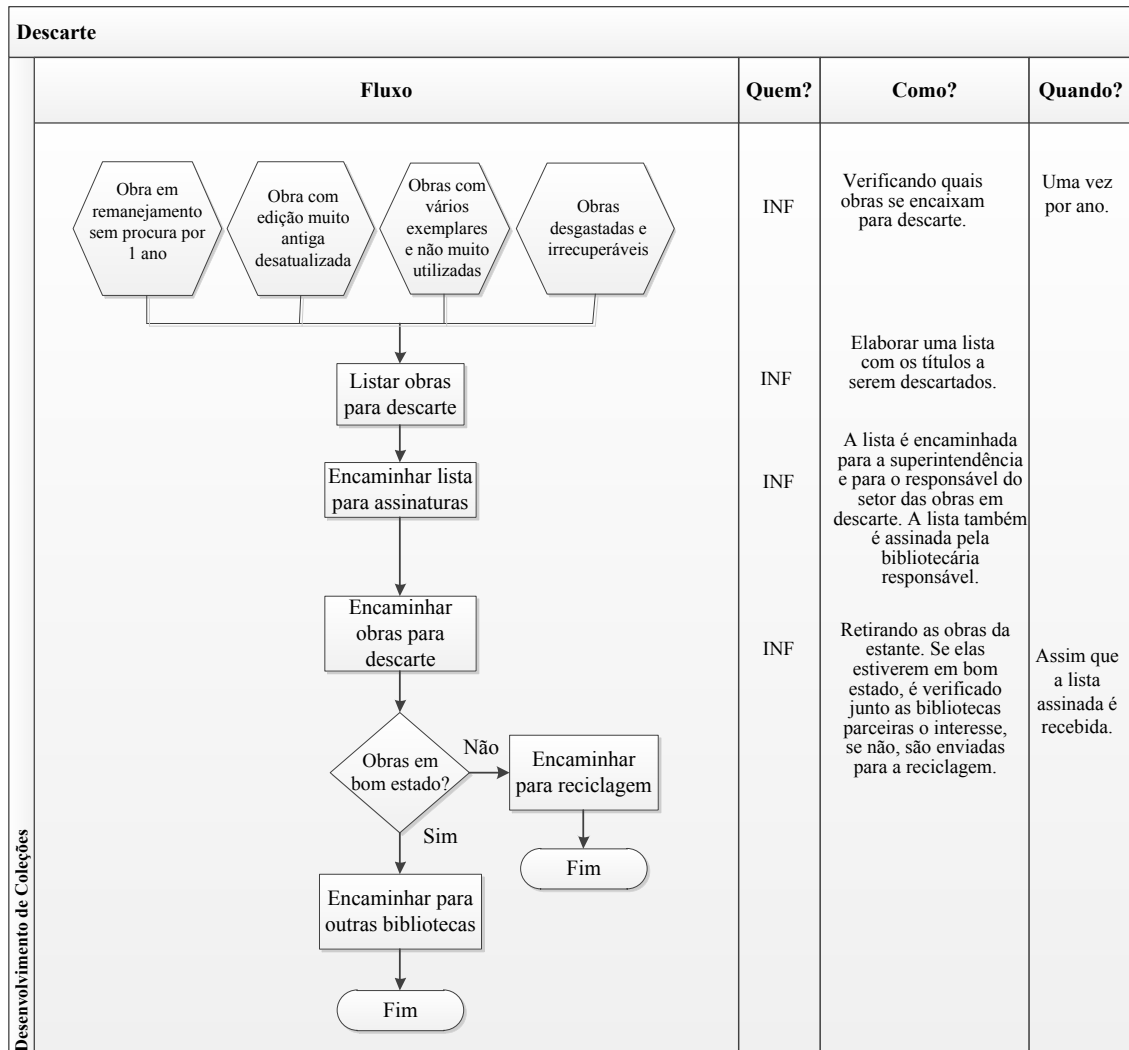


Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Como é possível perceber, não foram identificados pontos críticos, pois é uma atividade simples desenvolvida sem nenhum problema.

Outra atividade mapeada dentro de desenvolvimento de coleções foi a de descarte. O processo de descarte pode ser visto na Figura 19.

Figura 19 - Fluxograma de descarte



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Do mesmo modo que no processo de desbaste e remanejamento, não foram identificados pontos críticos nessa atividade.

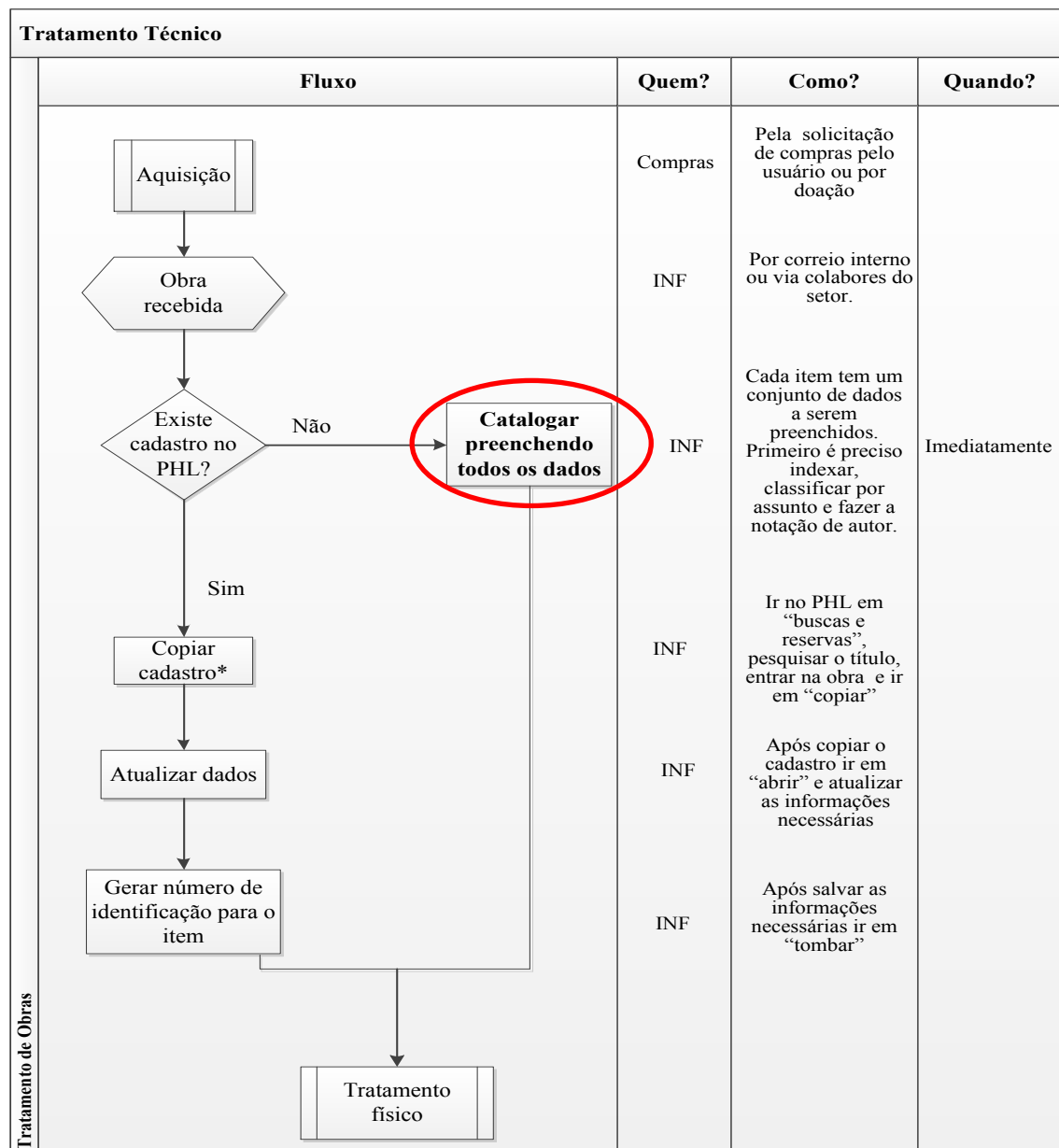
Um dos maiores problemas identificados na biblioteca está no processamento técnico dos itens que é composto por muitos detalhes, fazendo com que os erros, mesmo sendo mínimos, reflitam na recuperação da informação (Figura 20).

Foram identificados diversos erros no sistema e quase todos por motivos de desatenção do catalogador. Erros que vão desde o cadastro de uma obra que já estava no sistema, era apenas tornar novamente, ao não preenchimento de informações essenciais, como a inserção do número de chamada, por exemplo. Sem o número de chamada não tem como localizar o item na estante.

O primeiro passo a seguir quando a obra chega para o tratamento técnico é verificar se já não consta um exemplar cadastrado. Isso pouparia tempo e reduziria as chances de erro. Mas nem sempre isso acontece, o que faz com que a mesma obra seja catalogada novamente de forma diferente, inclusive em áreas do conhecimento distintas.

A indexação é um processo complicado, pois é um processo intrínseco, que difere de uma pessoa para outra, pois depende do conhecimento, do contexto que a obra e o catalogador estão inseridos. A partir da indexação, a classificação pela CDU é feita. A Biblioteca adota a prática de deixar a classificação no nível mais geral para evitar muitas discrepâncias.

Figura 20 – Fluxograma do tratamento técnico



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Com relação à classificação pela tabela de Cutter, foram encontradas diversas obras com a notação de autor incompleta. Geralmente, faltando a letra em minúsculo do título. Mas a maioria dos problemas realmente são os cadastros incompletos.

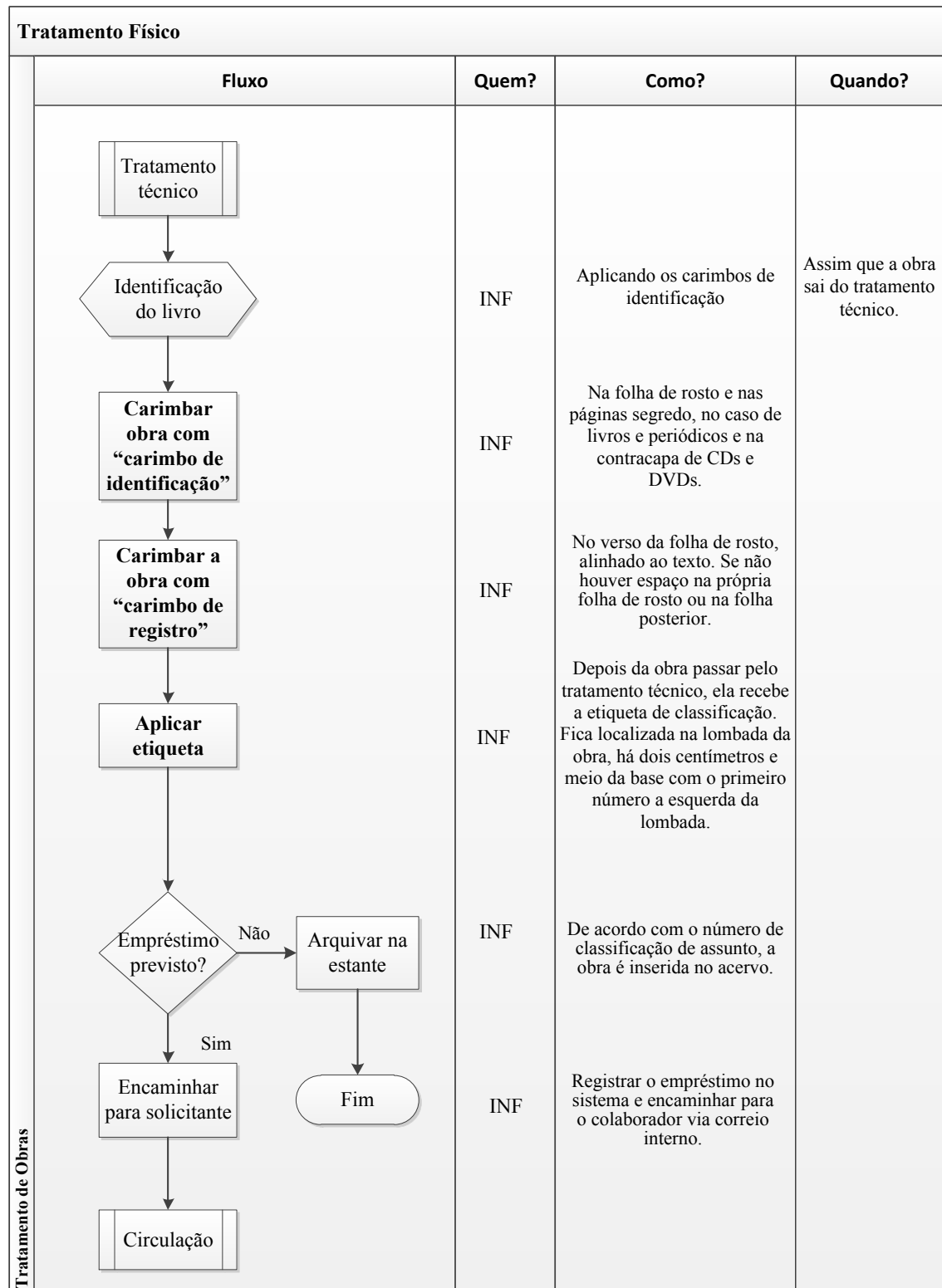
Há muita informação que não é preenchida, inclusive nos campos obrigatórios. A única coisa que o PHL, sistema utilizado, faz é apresentar uma faixa em vermelho com o nome do item que não foi cadastrado, que nem sempre fica visível para quem está cadastrando, pois fica no fim da página. Para enxergar é preciso rolar a página, o que nem sempre acontece.

Pequenos ajustes no PHL poderiam ajudar a reduzir os problemas na catalogação. Para evitar o recadastro de obras que já estão no sistema, este poderia acusar o que já está cadastrado, não deixando cadastrar novamente. Além disso, ele poderia tornar realmente obrigatório os campos que são obrigatórios, não deixando tombar o item sem o seu devido preenchimento.

No tratamento físico (Figura 21), os problemas identificados estão relacionados a localização dos carimbos e a aplicação da etiqueta.

Sem um documento que indique a localização do carimbo, esses são atribuídos sem cuidados, em páginas erradas, sobre os textos. Já as etiquetas devem seguir uma padronização de tamanho e localização para que fiquem uniformes nas estantes. Ações simples que deixam de ser seguidas pela falta de informação.

Figura 21 – Fluxograma do tratamento físico

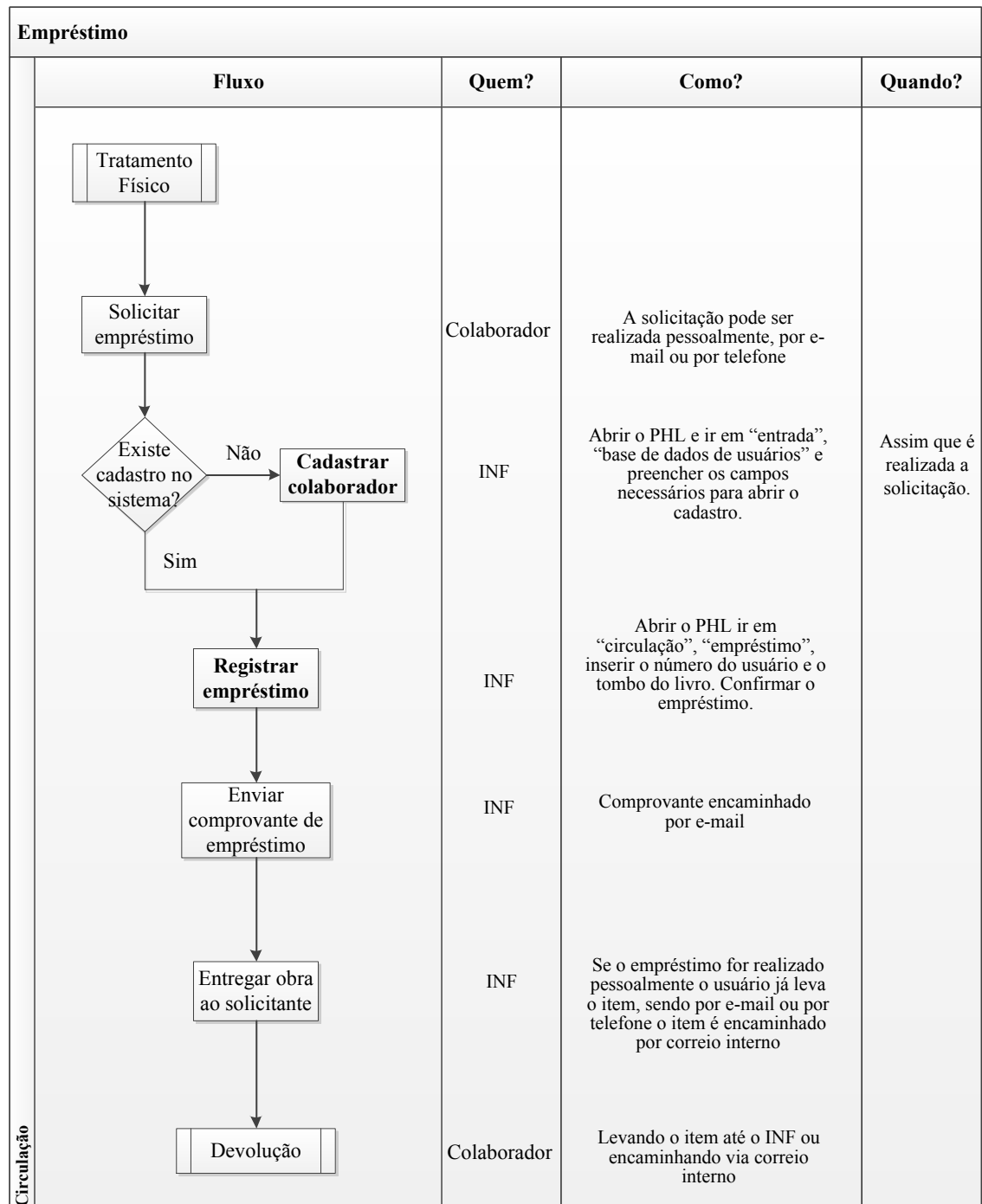


Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Dentro da circulação, há alguns pontos que poderiam ser melhorados, tanto em relação ao sistema como em relação ao colaborador que estiver realizando a função.

No momento de cadastrar um usuário, é preciso primeiro pesquisar e ver se já não possui cadastro. Mas essa pesquisa poderia ser mais fácil, já que o PHL não permite a consulta pelo nome inteiro da pessoa. Só é possível pesquisar com o primeiro nome. Em caso de nomes comuns há várias páginas para verificar, sendo assim, é preciso ir de página em página para ver se o nome da pessoa já consta ou não cadastrado.

Figura 22 – Fluxograma do empréstimo



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

A tela para cadastro apresenta diversos campos a serem preenchidos, sendo alguns desses campos obrigatórios, que mesmo sem o preenchimento podem ser salvos. Não é difícil encontrar cadastros sem a senha do usuário. Da mesma forma que o sistema deveria não tomar uma obra sem o preenchimento dos campos obrigatórios no cadastro do item, no cadastro de usuário também deveria ocorrer.

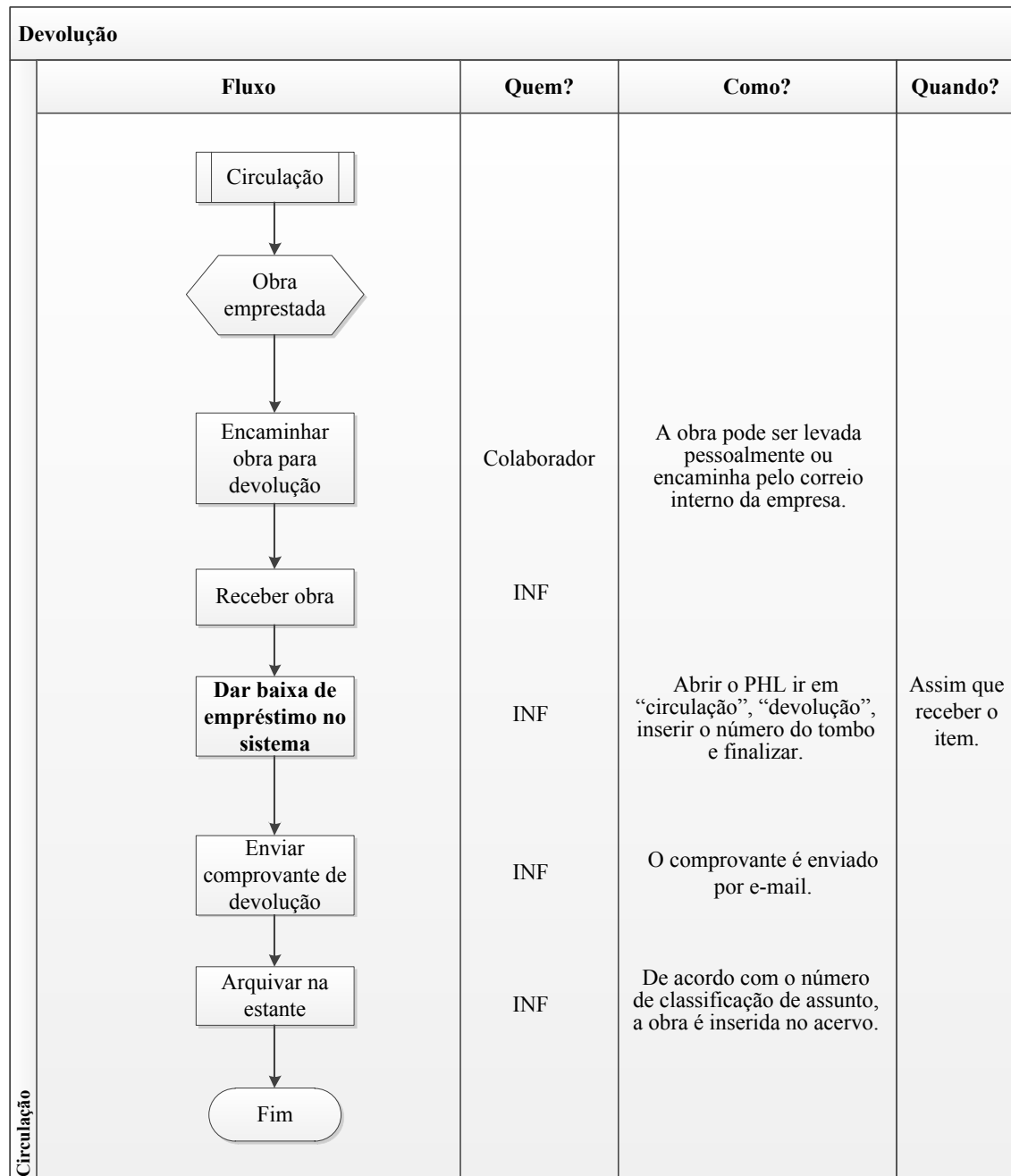
O procedimento de empréstimo (Figura 22) seria mais simples se algumas ações fossem permitidas pelo PHL. Geralmente o usuário não sabe o número de sua matrícula, logo, sempre é preciso pesquisar.

O procedimento é bem manual. É preciso pesquisar o usuário, anotar o número e ir para a tela de empréstimo para assim efetuar o empréstimo. Poderia já ser um processo automático, pesquisar pelo nome e clicando neste, a página ser direcionada para o empréstimo, onde seria inserido o número do tombo e feita a confirmação.

No fluxograma de devolução é possível perceber que o ponto crítico está na baixa do empréstimo no sistema. Há muitos livros que constam como emprestado, mas que na verdade estão disponíveis nas estantes. Isso acontece porque alguns dos colaboradores que passaram pela instituição recebiam a obra, mas esqueciam de dar baixa antes de arquivar.

Há colaboradores que ficam muito tempo com a obra. Quando uma outra pessoa necessita, entra-se em contato com esse usuário e é solicitada a devolução. Houve situações de colaborador ser cobrado e informar que já havia realizado a devolução, ser verificado na biblioteca e de fato a obra estar na estante.

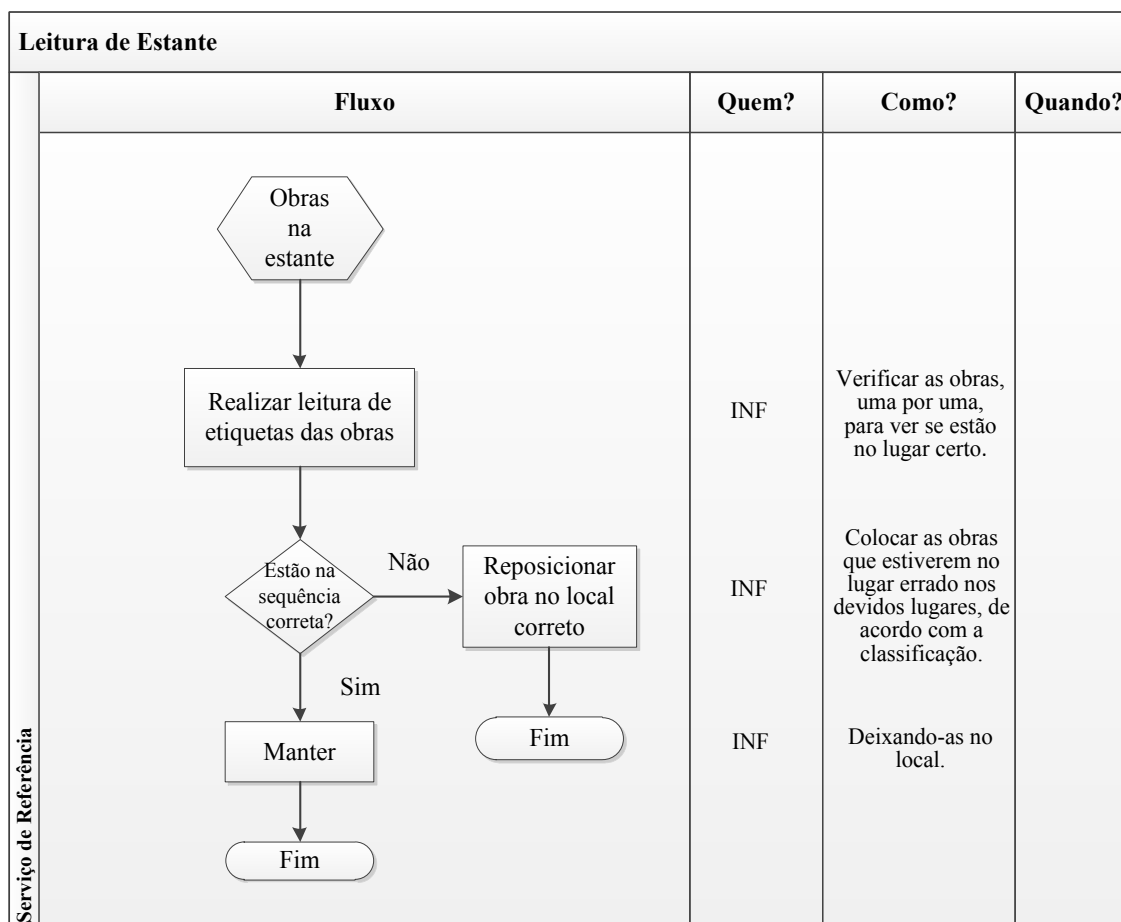
Figura 23 – Fluxograma de devolução



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

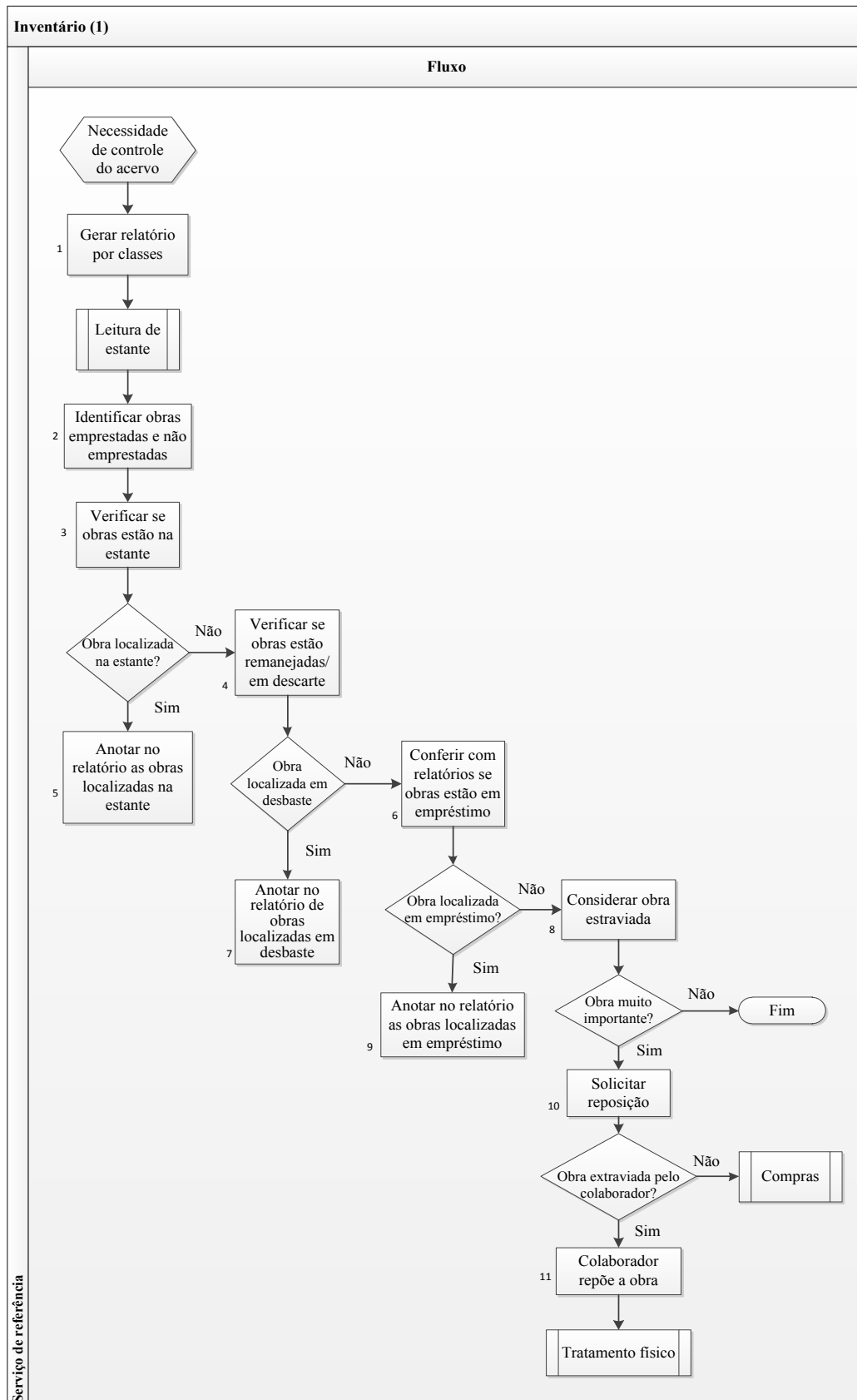
Nas atividades relacionadas ao macroprocesso serviço de referência (leitura de estante, inventário e cadastro BU, figuras 24, 25, e 26) não foram identificados pontos a serem melhorados, apenas a necessidade de documentar o modo correto de como essas atividades devem ser realizadas.

Figura 24 - Fluxograma de leitura de estante



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

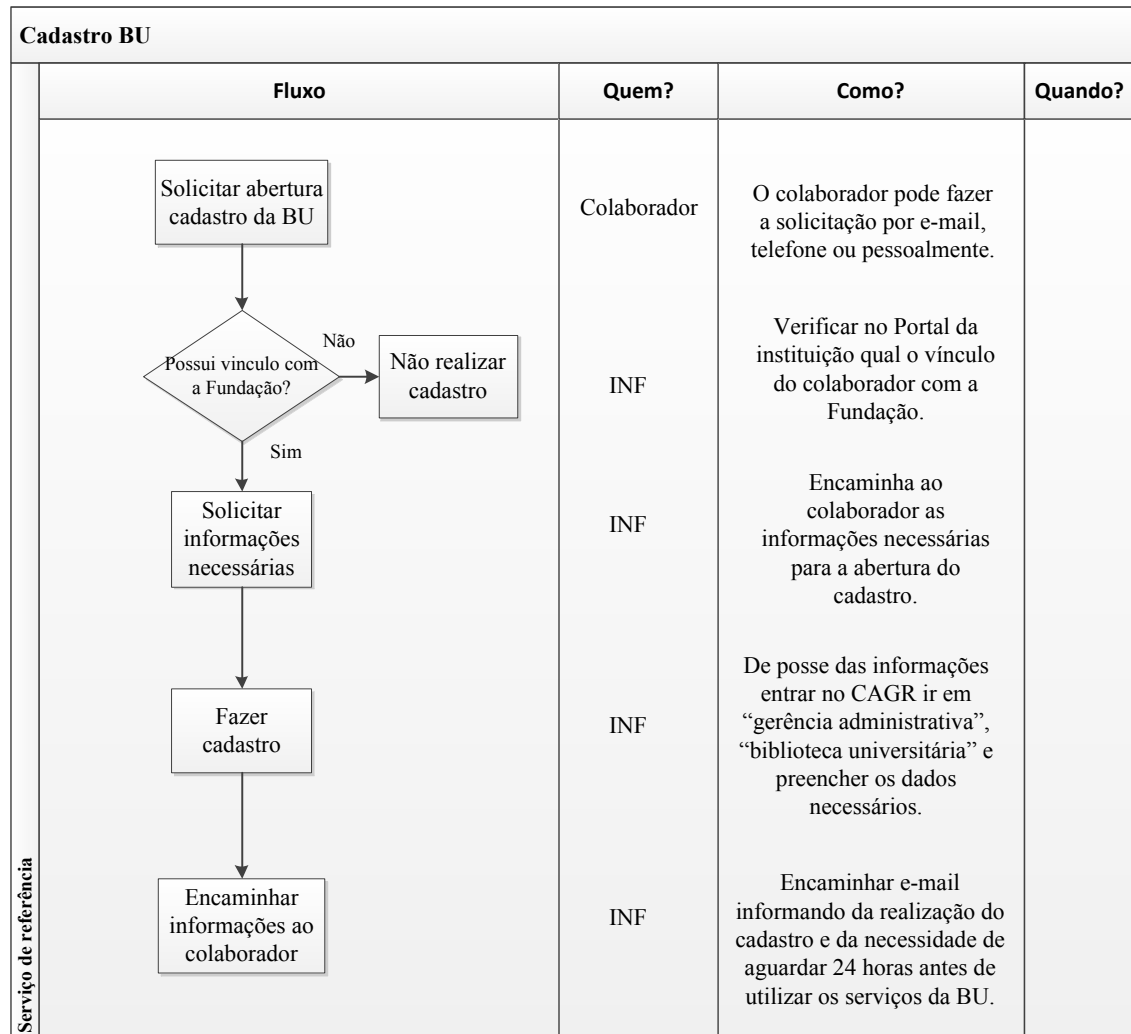
Figura 25 – Fluxograma inventário parte 1 e 2



Inventário (2)				
Serviço de referência	Fluxo	Quem?	Como?	Quando?
	1	INF	Gerando relatório por classes. Indo em “relatórios”, “operacionais”, “inventário do acervo” e inserir a classe que deseja imprimir.	Uma vez por ano.
	2	INF	Conferindo o relatório.	
	3	INF	Verificando obras, uma por uma.	
	4	INF		
	5	INF	Dando “ok” no relatório nas obras que forem localizadas.	
	6	INF	Verificando no relatório se as obras não localizadas estão como emprestadas.	
	7	INF	Dando “ok” no relatório nas obras que estiverem em desbaste/descarte.	
	8	INF		
	9	INF	Dando “ok” nas obras não localizadas que estiverem emprestadas.	
	10	INF	No caso da obra não ter sido extraviada pelo colaborador, verifica-se a frequência de uso da obra, e se ela for muito procurada é aberta uma SS, solicitando a compra.	
11	INF	Em caso de obras extraviadas pelo colaborador, é enviado um e-mail, com cópia para a superintendência, solicitando a reposição com obra idêntica ou similar, sob pena de não poder utilizar a biblioteca até a reposição ser realizada.		

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Figura 26 - Fluxograma de Cadastro na BU



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

4.3 RESULTADOS

A observação participante, juntamente com as entrevistas realizadas com a bibliotecária responsável, trouxeram uma maior interação e familiarização com o ambiente, com o sistema e com as próprias atividades o que proporcionou um aprofundamento maior e consequentemente, uma visão melhor dos problemas enfrentados pelo setor.

A partir do mapeamento dos processos e do desenho dos fluxogramas, foi possível analisar o fluxo de cada atividade realizada e identificar os pontos que devem ter mais atenção, auxiliando assim na elaboração do manual, que pode ser consultado no Apêndice A³.

Ao todo foram identificados nove pontos críticos relacionados à aquisição,

³ O apêndice com o manual encontra-se sem os seus anexos e apêndices, pois não possuem relevância para este trabalho.

catalogação, processamento físico, cadastro de colaborador, registro de empréstimo e baixa de empréstimo no sistema.

O manual contemplou a maioria dos pontos identificados, como pode ser verificado na Tabela 1:

Tabela 1 – Pontos críticos identificados e seção correspondente no manual

Pontos Críticos identificados	Seção no manual
Solicitar aquisição de livros/Adquirir Livros	Não contemplado no manual, pois está fora do alcance da biblioteca.
Catalogar preenchendo todos os dados	2.2.2
Carimbar obra com carimbo de identificação	2.2.1
Carimbar obra com carimbo de registro	2.2.1
Aplicar etiqueta	2.2.1
Cadastrar colaborador	3.1
Registrar empréstimo	3
Dar baixa de empréstimo no sistema	3.5

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

A maioria dos problemas identificados na catalogação está relacionada ao não preenchimento de diversos campos, mesmo estes sendo obrigatórios o sistema aceita a não inclusão destes dados. Na seção 2.2.2 estão listados todos os campos que devem ser preenchidos, informando também, caso não haja a informação na obra, como se deve proceder.

Em todos os passos relacionados ao processamento físico foram encontrados problemas referentes à padronização. Sendo assim, a seção 2.2.1 do manual informa como e onde devem ser aplicados os carimbos, bem como o local para a aplicação e as dimensões que deve conter a etiqueta.

O PHL possui algumas limitações, e uma delas está presente no momento de pesquisar o nome do usuário. A pesquisa só pode ser feita pelo primeiro nome, quem não tem essa informação acaba por fazer a pesquisa pelo nome completo, não encontrando e fazendo um novo cadastro. Além disso, há o não preenchimento de campos importantes como o setor, telefone e até mesmo a senha. Desta forma, na seção 3.1 encontram-se informações relativas a como fazer corretamente o cadastro.

Na seção 3 está a informação de como efetuar o empréstimo, o que deve ser feito com atenção, pois por ser um procedimento operacional, está mais propício ao erro.

Por sua vez, na seção 3.5, está a informação de como fazer a devolução, que apesar de

ser um procedimento simples, não é feito corretamente, pois muitas obras foram recolocadas no acervo sem que tenha sido realizada a baixa no sistema. Novamente, situações que acontecem por desatenção do operador.

Entende-se que com a utilização do manual, muitos desses problemas serão minimizados, auxiliando no aumento da qualidade dos serviços prestados e principalmente, na percepção dos usuários quanto a essa qualidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a presente pesquisa foi possível verificar que a elaboração do manual de biblioteca não é uma tarefa meramente intuitiva e descritiva. Necessita ser apoiada por modelagens preliminares, como pelo mapeamento dos processos de funcionamento e análise de seus pontos críticos.

Dessa forma, pode-se perceber que a tomada de decisão quanto aos aspectos a considerar na elaboração do manual de procedimentos forneceu base não somente para facilitação no funcionamento da biblioteca como para uma gestão mais eficiente.

Entretanto, os processos mapeados necessitam ser constantemente monitorados tendo em vista a melhoria contínua, não apenas da gestão da biblioteca como também a atualização contínua do manual de procedimentos.

Por fim, a pergunta de pesquisa que versava sobre como o mapeamento de processos e o desenho das atividades da biblioteca podem auxiliar na elaboração do manual da biblioteca, foi respondida da seguinte forma:

- a) O mapeamento dos processos desenvolvidos pela biblioteca foi apresentado nos tópicos da seção 4.1;
- b) As atividades dos processos realizados na biblioteca também foram descritos na seção 4.1;
- c) Os fluxogramas das atividades mapeadas foram apresentados nas figuras da seção 4.2;
- d) Os pontos crítico identificados, que foram nove, foram apresentados nas figuras 17, 20, 21, 22 e 23;
- e) E o manual de procedimentos das atividades da biblioteca, que pode ser verificado no Apêndice A.

Dessa forma, considera-se que o objetivo geral do trabalho que foi, desenvolver um manual de procedimentos em biblioteca a partir do mapeamento de processos e seus pontos críticos para melhoria contínua, foi alcançado.

Sugere-se para trabalhos futuros a procedimentação de outros serviços prestados pela Biblioteca da Fundação CERTI, tais como gestão de arquivos e disseminação seletiva da informação.

REFERENCIAS

ANDRADE, M. M. de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

ARAUJO, L. C. G. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009. v. 1

AZAMBUJA, T. T. de. **Documentação de sistema de qualidade**: um guia prático para a gestão das organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

BELLUZZO, R. C. B.; MACEDO, N. D. de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ci. Inf.** Brasília, v. 22, n. 2, p. 124-132, maio/ago. 1993. Disponível em:

<http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/1179>> . Acesso em 21 jun. 2013

CAMPOS, V. F. **Qualidade Total**: padronização de empresas. Belo Horizonte: Fundação Cristiano Ottoni, 1992.

CB25. **Comitê brasileiro da qualidade**. Disponível em: <http://www.abntcb25.com.br/>. Acesso em: 20 jul. 2013.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

CHINELATO FILHO, J. **O&M integrado à informática**: comportamento, sistemas, métodos, mecanização. 3. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1997.

CRUZ, T. **Sistemas, organização e métodos**: estudo integrado das novas tecnologias da informação e introdução à gerência do conteúdo e do conhecimento. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

DORIGON, D. S. **Gestão de operações e qualidade dos serviços nas Unidades de Informação**. Florianópolis, 2006, 203f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação). Programa de Pós-Graduação do Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2006.

FEIGENBAUM, A. V. **Controle da qualidade total**: gestão de sistemas. São Paulo: Makron, 1994.

GALLIANO, A. Guilherme. **O método científico**: teoria e prática. São Paulo: Harbra, 1986.

GRESSLER, L. A. **Introdução à pesquisa**: projetos e relatórios. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2004.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

ISHIKAWA, K. **Controle de qualidade total a maneira japonesa**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

JURAN, J. M. **A qualidade desde o projeto**: os novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. São Paulo: Pioneira, 1992.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MINAYO, M. C. de S. (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2002.

OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Sistemas, organização & métodos**: uma abordagem gerencial. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade no processo**: a qualidade na produção de bens e serviços. São Paulo: Atlas, 1995.

PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade**: Teoria e Prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PASQUALI, R. C. **Metodologia para melhoria de processos de linha de frente em serviços**: aplicação em laboratórios de análises clínicas. 2002. 122 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

RAUEN, F. J.. **Roteiros de investigação científica**. Tubarão, SC: Unisul, 2002.

RODRIGUES, M.V. **Gestão da Qualidade. Apostila do curso de MBA em Gestão Empresarial**. Rio de Janeiro: FGV Management, 2010.

SANTOS, L. C. **Projeto e análise de processos de serviços**: avaliação de técnicas e aplicação em uma biblioteca. 2000. 145 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

SILVA, E. L. da; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino à Distância da UFSC, 2001.

SIMCSIK, T. **OSM**: organização, métodos e sistemas. 2. ed. São Paulo: Futura, 2002.

VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. de C. S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão de literatura. **Perspectivas em Ciência da Informação**. v.3, n.1, p.47-59, Jan/Jun. 1998.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatório de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: atlas, 2004.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

ANEXOS

Anexo A – Termo de doação**TERMO DE DOAÇÃO E AUTORIZAÇÃO DE LIVROS E PERIÓDICOS n.º 010**

Eu,, residente e domiciliada na Rua:,
por livre e espontânea vontade, sem coação ou influência de quem quer que seja,
DÔO ao Setor de Informação da Fundação CERTI, sem condições ou encargos de
qualquer natureza: livros de minha propriedade, transferindo à entidade
gestora da Biblioteca, desde já e irrevogavelmente, todos os direitos, propriedade e
posse que exercia sobre os referidos bens.

Ainda, caso os livros e/ou periódicos doados, após analisados, não sejam
considerados de interesse da entidade donatária, AUTORIZO-A a encaminhá-los
para bibliotecas ligadas a órgãos públicos ou ainda descartá-los, caso não consiga
realocá-los.

Florianópolis, .. de.....de 20...

Nome do doador

DOADORA

Anexo B - Exemplo relatório de inventário por classe

Biblioteca Certi

Inventário do Acervo

Relatório emitido em: 01-10-2013

Nota: Clicando sobre o nome de cada coluna é possível alterar a ordem de seus elementos.

Local	Número de Chamada	Título	Tombo
Acervo	002 / M386p / INF/Acervo Geral	A palavra escrita	011475
Acervo	002.213 / P957 / INF/Acervo Geral	Print publishing guide	012048

[Imprimir](#)

APÊNDICES

Apêndice A – Manual de procedimentos Fundação CERTI

CADERNO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS



SETOR DE INFORMAÇÃO - INF⁴

Florianópolis, novembro de 2013.

⁴ Manual elaborado pela graduanda em biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina, Vanessa Pereira.

APRESENTAÇÃO

A Fundação Centros de Referência em Tecnologias Inovadoras – Fundação CERTI – é uma instituição privada e sem fins lucrativos, reconhecida de utilidade pública em Florianópolis, Santa Catarina. Suas atividades compreendem prestação de serviços e desenvolvimento de produtos, sistemas e processos em áreas-foco estruturadas pelos seus Centros de Referência em Tecnologias Inovadoras – CRITs.

Criada em 31 de outubro de 1984, originou-se das atividades do Laboratório de Metrologia do Departamento de Engenharia Mecânica da Universidade Federal de Santa Catarina – Labmetro. Além da própria UFSC, participaram da constituição da Fundação CERTI, como Entidades Membro, empresas privadas e públicas e órgãos dos governos federal e estadual.

Nas primeiras duas décadas de existência, a Fundação CERTI expandiu sua atuação para outras vertentes de atividade tecnológica, tornando-se referência em âmbito nacional e internacional por seus projetos, serviços e empreendimentos de vanguarda.

Atualmente, a Fundação CERTI é composta por dez CRITs, que atuam com foco em competências geradoras de soluções tecnológicas e inovadoras para a sociedade e o mercado brasileiro. São eles:

- Centro de Referência em Convergência Digital - (CCD);
- Centro de Referência em Metrologia e Instrumentação - (CMI);
- Centro de Referência em Produção Cooperada - (CPD);
- Centro Empresarial para Laboração de Tecnologias Avançadas - CELTA;
- Centro de Referência em Economia Verde - CEV;
- Centro de Referência em Mecatrônica - CME;
- Centro de Referência em Farmacologia - CRF;
- Centro de Referência de Inovação Tecnológica em Empreendedorismo Inovador - CEI
- Centro Incubador de Empreendimentos, Novos Conhecimentos e Ideias Avançadas - CIENCIA
- Centro de Referência em Energia Sustentável - CES.

A Fundação CERTI conta hoje com 316 colaboradores, atendendo diversos setores econômicos, tais como: automobilístico, metal mecânico, eletroeletrônico, informática, alimentos-química, telecomunicações, metalúrgico e siderúrgico, cerâmico, além do comércio.

A missão da CERTI está baseada no fornecimento de soluções tecnológicas e inovadoras de caráter estratégico para seus clientes, através do conhecimento universal e dos resultados de pesquisas avançadas realizadas pela própria Fundação e por seus parceiros, em prol do progresso e bem-estar da sociedade.

O Setor de Informação - INF foi criado juntamente com a Fundação CERTI, em 1984 e está subordinado a Superintendência de Operações – SO. Atua como disseminador de informações, oferecendo os serviços de biblioteca, arquivo e pesquisas com vistas a suprir, com rapidez, qualidade e eficiência as necessidades de informação dos colaboradores dos Centros de Referência da Fundação, do LABMETRO (Laboratório de Metrologia e Automatização), e demais usuários, nas áreas científica e tecnológica, com vistas a manter e concluir as iniciativas tecnológicas do Grupo CERTI, assegurando sua permanência no mercado.

O Setor de Informação realiza empréstimos de livros especializados, literatura e periódicos (jornal DC e revistas), jogos cognitivos, DVDs, teses, dissertações e obras de referência.

**FUNDAÇÃO CERTI
SETOR DE INFORMAÇÃO**

1ª PARTE

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Florianópolis, novembro de 2013.

1 INTRODUÇÃO

Este manual de normas e procedimentos é um instrumento de organização e controle, com instruções sintéticas e diretas, que descreve o desenvolvimento de cada tarefa de um determinado subsistema. Especifica como é realizada cada etapa de trabalho, fixando normas para cada caso em particular.

Neste sentido, o presente manual tem por objetivo determinar diretrizes básicas, necessárias à padronização dos serviços técnicos executados pela Setor de Informação da Fundação CERTI, pois toda e qualquer decisão deve ser registrada, tanto quanto possível, acrescida de uma explicação concisa dos motivos que determinaram sua adoção. Qualquer mudança ou decisão ocorrida deve ser devidamente anotada para conhecimentos de todos.

2 AQUISIÇÃO DE LIVROS

A biblioteca deverá adquirir materiais de acordo com sua missão de coletar, tratar e disseminar a informação científica, técnica, cultural, factual e corporativa com ênfase em informação que produz crescimento, contribuindo para desenvolver a aprendizagem, a investigação, a formação contínua, o processo de inovação e o desenvolvimento cultural dos colaboradores do Grupo CERTI.

A responsabilidade pela seleção do material para o acervo é de seus gestores cabendo-lhes a decisão de optar quais obras se adéquam as reais necessidades do público-alvo do **Setor de Informação**. Para a seleção ocorrer, o material deve se encaixar nos seguintes critérios:

- a) qualidade do conteúdo (deve estar em conformidade com as solicitações dos usuários);
- b) demanda (quando há uma procura significativa de usuários por determinada obra/assunto);
- c) condições físicas do material (que esteja em bom estado para a utilização, com páginas inteiras e completas, não deterioradas);

Todo e qualquer documento acrescentado ao acervo da Biblioteca será analisado criteriosamente, procurando observar qual o estado de conservação e idade da obra, considerando também, em que área do conhecimento a obra está inserida. Este último critério é verificado com o objetivo de acolher as obras que são de interesse da Biblioteca.

A Biblioteca poderá incrementar seu acervo por meio de doações de livros realizadas por pessoas físicas ou jurídicas, bem como permutação de títulos com outras bibliotecas do grupo ou não. Para as doações a Biblioteca utilizará um termo de doação, o qual constará o total das obras doadas e a assinatura do doador (Anexo A).

Todos estes pontos devem ser alinhados/observados juntamente com a **Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções do Setor de Informações da Fundação CERTI**, documento que norteia decisões sobre a composição do acervo.

2.1 FONTES PARA SELEÇÃO DO MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Como a biblioteca do Setor atua de uma forma diferenciada, a seleção do acervo também ocorre de forma diferente das maiorias das bibliotecas. A seleção acontece de acordo com a solicitação do usuário e pelo

setor de compras. Por serem livros muito técnicos e geralmente importados, o setor de compras prioriza o preço, disponibilidade e relevância.

2.2 PROCESSAMENTO FÍSICO E TÉCNICO DO ACERVO

Por meio do processamento físico e técnico, a Biblioteca mantém organizada a coleção bibliográfica, fazendo uso de mecanismos de acesso e recuperação das informações nela contidas.

2.2.1 Processamento físico

O tratamento físico da obra se inicia a partir do momento em que ela chega à biblioteca, ao receber o carimbo de identificação (figura 1), que fica situado na folha de rosto e nas páginas segredo que a biblioteca convencionou como sendo todas as páginas que contenham o número 21 (21, 121, 221...).

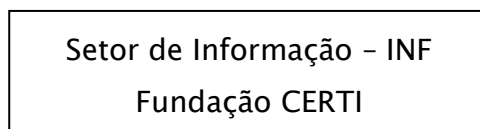


Figura 1: Carimbo de Registro

A obra recebe o carimbo de registro no verso da folha de rosto. Procura-se deixar sempre o carimbo o mais alinhado com o texto possível, sem sobrepor as letras. Caso não haja espaço no verso da folha de rosto, o carimbo é inserido ou na própria folha de rosto ou ainda na folha posterior. O campo "Registro nº." é preenchido pelo número de tombo gerado pelo PHL. O campo "data" refere-se à data em que o livro foi catalogado. E o campo "origem" diz respeito à procedência do livro (compra, doação, etc.).

 A imagem mostra um retângulo branco com uma borda preta. No topo, o texto "Fundação CERTI - INF" está centralizado. Abaixo dele, há três linhas de texto, cada uma seguida por uma linha tracejada para preenchimento: "REG. _____", "Data: _____" e "Origem: _____".

Figura 2: Carimbo de Identificação da Biblioteca

A etiqueta de classificação é aplicada na lombada da obra, a dois centímetros e meio da base, de forma que o primeiro número fique à esquerda da lombada, que é fixada com fita mágica. A altura da etiqueta deve ser de dois centímetros e meio e a largura de seis centímetros e oito milímetros.

Toda a lombada deve ser coberta pela etiqueta. Na etiqueta consta o número de chamada, que é composto pelo número de classificação de assunto, pelo Cutter, volume e exemplar (se for o caso), conforme modelo descrito na Figura 3.

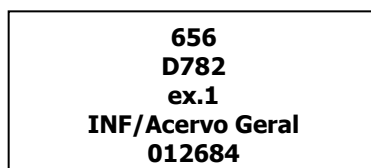


Figura 3: Etiqueta de classificação

2.2.2 Processamento técnico

O processamento técnico refere-se ao registro da obra e segue as seguintes etapas:

- Indexação: seleção de vocabulário controlado, cuja finalidade é permitir a recuperação do material. Os termos para indexação são extraídos do título, sumário, e após realizar a leitura técnica da obra, para adotar termos eficientes de recuperação.
- Classificação: atribuição dos números de Classificação Decimal Universal (CDU) e de Cutter, números que auxiliam a recuperação física do material.
- Catálogo: cadastro da obra na base de dados do PHL - realizada por meio do registro e descrição de uma obra, para elaboração de catálogos e bibliografias. Adota-se o Código de Catalogação Anglo-Americano (AACR2), nível básico.

Logo, após a carimbagem a obra é encaminhada para o tratamento técnico, onde ela é classificada de acordo com a CDU. A biblioteca optou por deixar a classificação no mais geral possível.

O próximo passo é a notação de autor que possui a atribuição feita a partir da Tabela de Cutter. A atribuição é feita com a utilização do sistema OCLC, a partir do sobrenome do autor, ou para as obras que não tiverem autor, pela primeira palavra do título. A notação a ser utilizada será a primeira letra em maiúsculo e os três dígitos subsequentes, conforme a Figura 4, que teve como exemplo o sobrenome Fernandes. Quando a notação for pelo nome do autor, insere-se ao final do número a primeira letra do título em minúsculo. Para a entrada pelo título não é necessário.

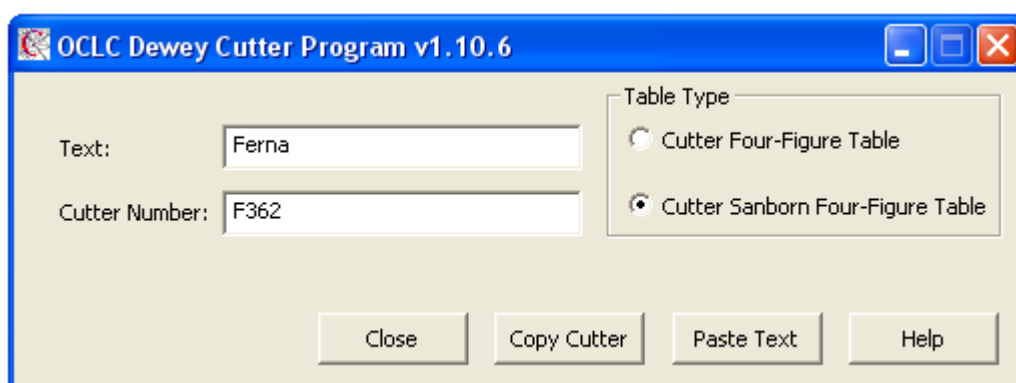


Figura 4 – Sistema OCLC

Em seguida é realizada a leitura técnica, em que são verificadas quais palavras podem ser utilizadas como descritoras da obra e em qual assunto ela se enquadra. Em posse dessas informações a CDU é consultada para identificar o número de classificação.

A partir das informações contidas na capa, folha de rosto e ficha catalográfica da obra e com os números de classificação de assunto e de Cutter já identificados, é inserida no PHL.

Os campos preenchidos para os livros são:

- a) Status do registro;
- b) Tipo de documento;
- c) Nível bibliográfico;
- d) Tipo de suporte;
- e) Tipo de conteúdo;
- f) Tipo de coleção;
- g) Localização;
- h) Autor;
- i) Título;
- j) Subtítulo;
- k) Edição;
- l) Total de páginas;
- m) Volume;
- n) ISBN;
- o) Cidade da publicação;
- p) Editora;
- q) Data de publicação;
- r) Data padronizada;
- s) Área do conhecimento;
- t) Notas de conteúdo;
- u) Palavras-chave
- v) Idioma
- w) Imagem da capa

Os campos status do registro, tipo de documento, nível bibliográfico, tipo de suporte, tipo de conteúdo, tipo de coleção, título, cidade de publicação, editora, data de publicação e data padronizada são obrigatórios (vide Figura 5). Se não houver alguma informação na obra que está sendo catalogada, verificar no PHL qual descrição deve ser colocada. Por exemplo, se não houver a indicação da cidade onde a obra realizada, deve-se preencher o campo com: [s.l.]. Essas informações podem ser obtidas clicando no link em azul, que fica ao lado do campo a ser preenchido.

MFN=35		Elementos de Identificação Geral	
Status do registro [090]	<input checked="" type="radio"/> Apresentar <input type="radio"/> Ocultar <input type="radio"/> Restrito		
Tipo de documento [005]	Livro		
Nível bibliográfico [006]	m		
Tipo de suporte [022]	Livro		
Tipo de conteúdo [071]	Didático		
Tipo de coleção [026]	Pós-MCI		
Aquisições do mês [029]	Sim <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/>		
Localização [003]	621.381 M299 Pós MCI		
Nível Monográfico			
Autor(es) [016]	Malvino, Albert Paul		
Autor Coletivo [017]			
Título [018]	Eletrônica		
Subtítulo [181]			
Edição [063]	4ed		
Total de páginas [020]	558		
Volume [021]	2		
ISBN [069]	853460455X		
Imprensa			
Cidade de publicação [066]	São Paulo		
Editora [062]	Makron Brooks		
Data de publicação [064]	1997		
Data padronizada [065]	20080922		
Meio eletrônico [008]			
Descrição do conteúdo			
Área do conhecimento [085]	Engenharia Eletrônica		
Notas de conteúdo [086]			
Palavras-chave [087]	Engenharia Eletrônica Fontes de tensão Teorema de Thevenin Teorema de Norton Semicondutores		
Código HTML [084]			

Informações Complementares	
Idioma do texto [040]	<div> Português Alemão Espanhol Francês </div>
Imagem da capa [070]	http://i.s8.com.br/images/books/cover/img2/218722_4.jpg
Observações do Bibliotecário [089]	
Título da Coleção [025]	
Código HTML [096]	
Comentário [186]	

Figura 5 – Tela do cadastro de livros

Para os periódicos os campos preenchidos para o registro são:

- a) Status do registro;
- b) Tipo de documento;
- c) Nível bibliográfico;
- d) Tipo de suporte;
- e) Tipo de conteúdo;
- f) Tipo de coleção;
- g) Localização;
- h) Autor;
- i) Título;
- j) Total de páginas;
- k) Informação descritiva;
- l) ISSN;
- m) Cidade de publicação;
- n) Editora;
- o) Data de publicação;
- p) Data padronização;
- q) Notas de conteúdo;
- r) Palavras-chave;
- s) Idioma do texto;
- t) Observações

Os campos com preenchimento obrigatório são: status do registro, tipo de documento, nível bibliográfico, tipo de suporte, tipo de conteúdo, tipo de coleção, título, cidade da publicação, editora, data de publicação e data padronizada. (Figura 6)

MFN=11166		Elementos de Identificação Geral	
Status do registro [090]	<input checked="" type="radio"/> Apresentar <input type="radio"/> Ocultar <input type="radio"/> Restrito		
Tipo de documento [005]	Periódico		
Nível bibliográfico [006]	m		
Tipo de suporte [022]	Impresso		
Tipo de conteúdo [071]	Literatura		
Tipo de coleção [026]	INF/Acervo Geral		
Separata [009]	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não		
Localização [003]	02 (816.4) A168r		
Nível Monográfico			
Autor [016]			
[017]	Associação Catarinense de Bibliotecários		
Título [018]	Revista ACB		
Subtítulo [181]	Biblioteconomia em Santa Catarina		
Total de páginas [020]	199		
[021]	5, n.5		
Título do periódico [030]			
Informação descritiva [038]			
ISSN [069]	ISSN 14140594		
Imprensa			
Cidade publicação [066]	Florianópolis		
Editora [062]	ACB		
Data de publicação [064]	2000		
Data padronizada [065]	20110815		
Suporte eletrônico [008]			
Descrição do conteúdo			
Notas de conteúdo [086]	Sumários Artigos 01. Contribuições da revista ACB - Biblioteconomia em Santa Catarina enquanto fonte de pesquisa		
Palavras-chave [087]	Anual Biblioteconomia Periódicos Associação Catarinense de Bibliotecários		
Código HTML [084]			

Informações Complementares	
Idioma do texto [040]	<div> Português Alemão Espanhol Francês </div>
Imagem da capa [070]	
Observações [089]	
[186]	

Figura 6 – Tela cadastro de periódicos

Para CDs e DVDs os campos de preenchimento são:

- a) Status do registro;
- b) Tipo de documento;
- c) Nível bibliográfico;
- d) Tipo de suporte;
- e) Tipo de conteúdo;
- f) Tipo de coleção;
- g) Localização;
- h) Autor;
- i) Título
- j) Subtítulo Informação descritiva
- k) Cidade de produção;
- l) Produtora;
- m) Data de produção;
- n) Data padronizada.

MFN=11559		Elementos de Identificação Geral	
Status do registro [090]	<input checked="" type="radio"/> Apresentar <input type="radio"/> Ocultar <input type="radio"/> Restrito		
Tipo de documento [005]	Imagem		
Nível bibliográfico [006]	m		
Tipo de suporte [022]	DVD		
Tipo de conteúdo [071]	Apresentação		
Tipo de coleção [026]	INF/Acervo Geral		
Localização [003]	78.087 C787g		
Nível Monográfico			
Autor [016]	Coral da Universidade Federal do Ceará		
Título [018]	Gonzagas		
Subtítulo [181]	quando a atitude de viver é uma extensão do coração...		
Créditos [015]			
Nota de série [030]			
Informação descritiva [038]			
Imprensa			
Cidade de produção [066]	Manaus		
Produtora [062]	Polo industrial de Manaus,por CD+ industria da Amazonia LTDA		
Data de produção [064]			
Data padronizada [065]	20120201		
Meio eletrônico [008]			
Descrição do conteúdo			
Notas de conteúdo [086]			
Palavras-chave [087]	Coral Universidade Federal do Ceará		
Informações Complementares			
Idioma do texto [040]	Português Alemão Espanhol Francês		
Imagem do objeto [070]	http://wp2.oktiva.com.br/coralufc/files/2010/04/Gonzs_Pst_2007_cv_logo.jpg		

Figura 7 – Tela cadastro de CDs e DVDs

Os campos obrigatórios para preenchimento em caso de CDs e DVDs, como pode ser verificado na figura 6, são: status do registro, tipo de documento, nível bibliográfico, tipo de suporte, tipo de conteúdo, tipo de coleção, título, cidade de produção, produtora, data de produção e a data padronizada.

Após esse processo, os materiais são tombados, conforme figura 8, ela retorna para o tratamento físico, onde recebe a etiqueta de classificação e em seguida ele é encaminhado para a guarda na estante, conforme a indicação da CDU.

Dados do Exemplar	
Status [807]	<input checked="" type="radio"/> Circulante <input type="radio"/> Consulta local <input type="radio"/> Indisponível
Tombo [801]	010436
ID. Título [800]	0091515011817
Etiqueta [804]	621.38 S449m ex.1 INF/Acervo Geral 010436
Exemplar [803]	1
Data da aquisição [820]	20100915
Aquisição [819]	Compra
Procedência [809]	
Fornecedor, doador [821]	
Nota Fiscal [822]	
Valor (R\$) [823]	
Valor (US\$) [824]	
Prazo excepcional [825]	: dia(s)
Observações [837]	
Salvar / Sair	

Figura 8: Tela de Tombo

2.3 ARMAZENAMENTO DOS LIVROS

O armazenamento de livros é realizado em estantes de metal e estão disponibilizados de acordo com sua classificação, para que o material possa ser recuperado com eficiência.

2.4 ARMAZENAMENTO DOS PERIÓDICOS

Os periódicos são armazenados pelo número de classificação, também são armazenados em estantes de metal.

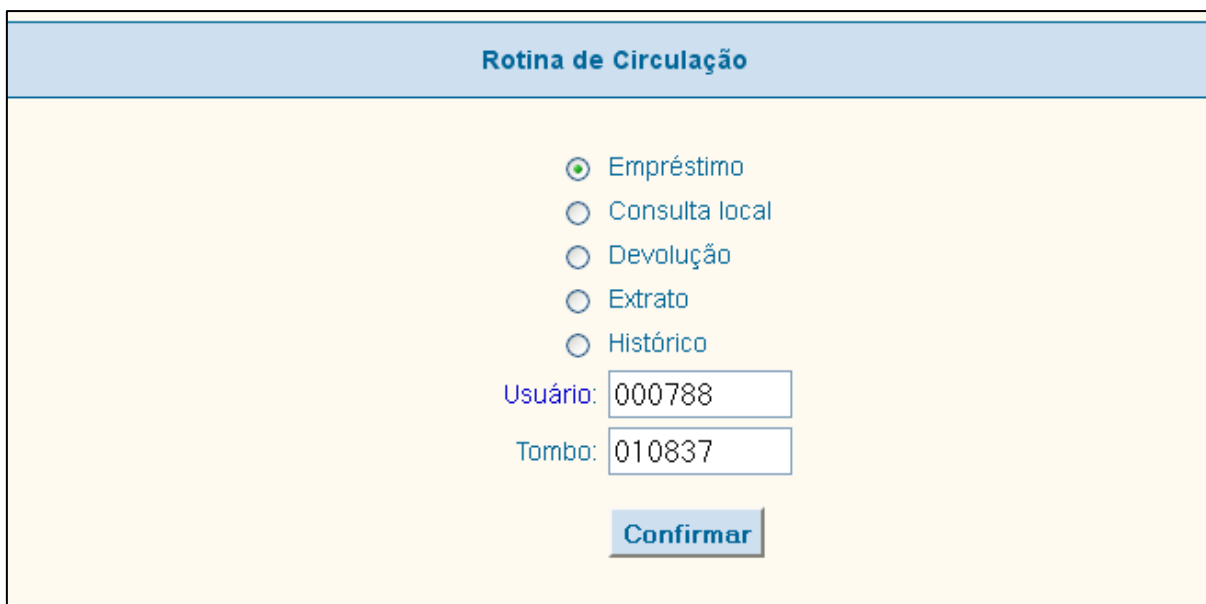
2.5 ARMAZENAMENTO DE CDs e DVDs

Os materiais audiovisuais se encontram disponíveis em estantes de metal, e são disponibilizados, de acordo com seu número de tombo, de forma crescente.

3 O EMPRÉSTIMO

O empréstimo é efetuado somente para usuários cadastrados no PHL. Caso o usuário não possua, o mesmo é realizado imediatamente. Podem se cadastrar colaboradores, pesquisadores, professores, bolsistas e estagiários que atuam na Fundação ou nos centros de referência. Não há limites quanto ao número de itens emprestados, com prazo para devolução do material de 30 dias. Caso alguém necessite de algum material que esteja emprestado é feita a solicitação para a devolução imediata do item, desde que seja possível.

O empréstimo pode ocorrer pessoalmente, por e-mail ou telefone. O usuário solicita a obra que necessita, caso seja pessoalmente ele já leva o item na hora, se for por telefone ou e-mail o item é encaminhado por correio eletrônico. É preciso verificar a matrícula no PHL, em seguida ir em “circulação” e “empréstimo” e inserir o número do usuário e o tombo do livro para assim, efetuar o empréstimo (Figura 9). É encaminhado o comprovante de empréstimo por e-mail ao usuário (Figura 10).



A interface de usuário para a rotina de circulação, intitulada "Rotina de Circulação". Ela apresenta uma lista de opções com botões de rádio: "Empréstimo" (selecionado), "Consulta local", "Devolução", "Extrato" e "Histórico". Abaixo, há campos de entrada para "Usuário:" (contendo "000788") e "Tombo:" (contendo "010837"). Um botão "Confirmar" está posicionado na base da seção.

Figura 9: Tela de Empréstimo

COMPROVANTE DE EMPRÉSTIMO	
Data:	17-09-2013 - 17:29 - 000788 - vpe
Nome:	Vanessa Pereira
Devolver em: 17/10/2013	
[010837] - Malvino, Albert Paul. Eletrônica . 4ed.	
São Paulo: Makron Brooks, 1997. 2. 558 p.	
Ao aceitar este empréstimo estou ciente das sanções que estarei sujeito quando os prazos e termos de devolução não forem cumpridos	
Assinatura do usuário	
Biblioteca Certi	

Figura 10: Comprovante de empréstimo

3.1 CADASTRO DE USUÁRIOS

Para poder utilizar o acervo da biblioteca é necessário ter cadastro no PHL. Podem se cadastrar colaboradores, pesquisadores, professores, bolsistas e estagiários que atuam na Fundação ou nos centros de referência, desde que possuam uma sigla de identificação, disponibilizada pela instituição.

Primeiramente é preciso verificar-se se o nome do usuário já está cadastrado no sistema, para que não ocorra duplicidade. A verificação pode ser realizada na página da “circulação”, clicando em usuário e inserindo o primeiro nome do colaborador. Irá abrir uma página com todos os colaboradores que possuem o nome inserido cadastrado. É preciso verificar um a um, com atenção.

Para inserir o usuário na base é preciso clicar em “entrada” na página inicial do PHL e seleciona a “Base de dados usuários”, confirmar. Irá abrir um cadastro em que devem ser preenchidos os seguintes campos:

- Login (sigla do usuário);
- Matrícula (número automático gerado pelo PHL que será utilizado para efetuar o empréstimo);
- Nome;
- Tipo (se é colaborador, pesquisador, professor, bolsista ou estagiário);
- Senha (para a abertura do cadastro a senha utilizada é a 123456, sendo informado ao usuário, que no primeiro acesso ao sistema ele deve fazer a troca);
- Telefone;
- E-mail.

Conforme pode ser visto na Figura 11, existem outros campos, mas a biblioteca optou por não utilizá-los.

Usuários	
Login [700]	VPE
Matrícula [701]	000831
Nome [705]	Vanessa Pereira
Tipo [723]	<input type="button" value="v"/>
Senha [702]	●●●●●●
Status [703]	<input checked="" type="radio"/> Ativo <input type="radio"/> Suspenso
Endereço [706]	
Cidade [707]	
UF [708]	
Fones [710]	2023
E-mail [714]	vpe@certi.org.br
Perfil [715]	
Expressão de busca [716]	
Hyperlinks [717]	
Foto [719]	
Departamento [720]	GTIC
Observações [725]	
Data de nascimento [726]	
<input type="button" value="Salvar / Sair"/>	

Figura 11: Tela Cadastro de Usuários

Os dados do usuário podem ser obtidos no Portal da Fundação CERTI.

Após a abertura do cadastro é enviado ao usuário um e-mail com o seu login e senha, além de um pequeno texto informando o link do PHL e que a senha deve ser alterada no primeiro acesso.

3.2 MATERIAIS

A Biblioteca do Setor de informação disponibiliza para seus interagentes, empréstimos de livros, CDs, DVDs e periódicos. O empréstimo funciona da mesma forma que os livros. Renovação poderá ser feita pelo email inf@certi.org.br, pelo telefone (48) 3239-2023 ou pelo próprio PHL.

3.3 PROCEDIMENTOS PARA LIVROS NA LISTA DE ESPERA

Quando o livro procurado para empréstimo não se encontrar na Biblioteca, o funcionário da biblioteca deve verificar com qual usuário a obra se encontra e a quanto tempo. Se passar de 30 dias deve ser solicitada a imediata devolução. A reserva do livro obedecerá à ordem cronológica dos pedidos.

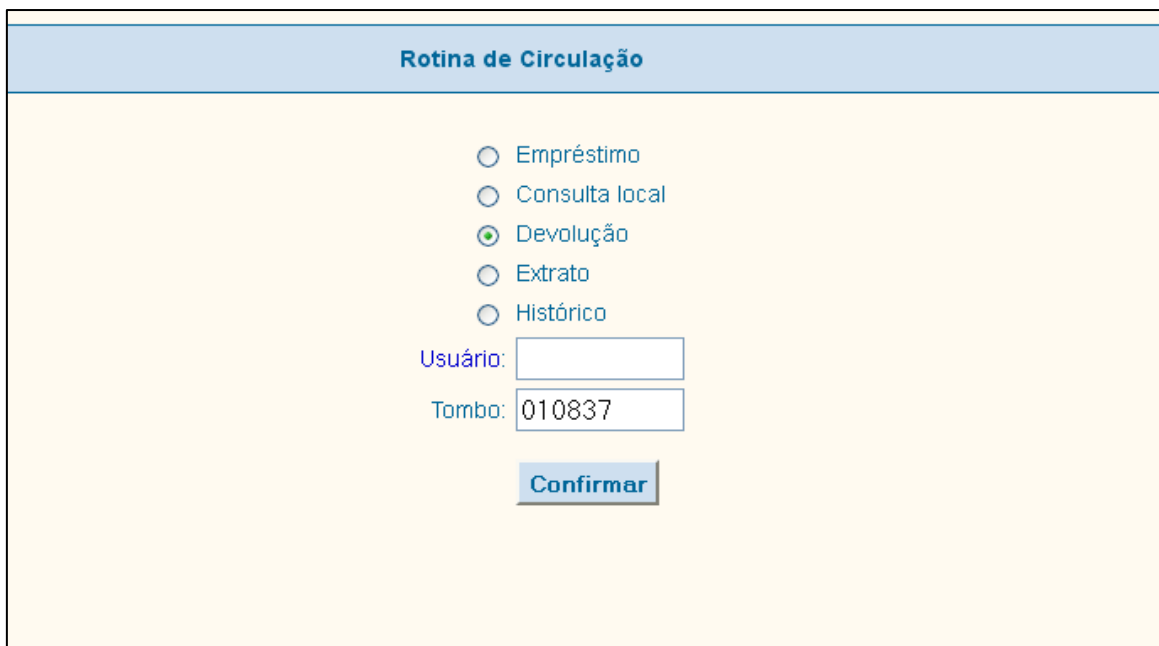
Dessa forma, quando o livro chegar à biblioteca, o usuário será avisado, sendo enviado, via correio interno, o mesmo para ele.

3.4 DAS PENALIDADES

Não há penalidades para o atraso na devolução. Para os casos de danos (mau uso) ou perda de obras, será solicitada a reposição do exemplar.

3.5 A DEVOLUÇÃO

As devoluções podem ocorrer pessoalmente ou via correio interno. Em posse do livro, abrir o PHL, ir em “circulação”, selecionar “devolução”, inserir o número do tombo e confirmar a devolução (Figura 12). Em seguida copiar o comprovante de devolução e encaminhar por e-mail ao usuário (Figura 13).



Rotina de Circulação

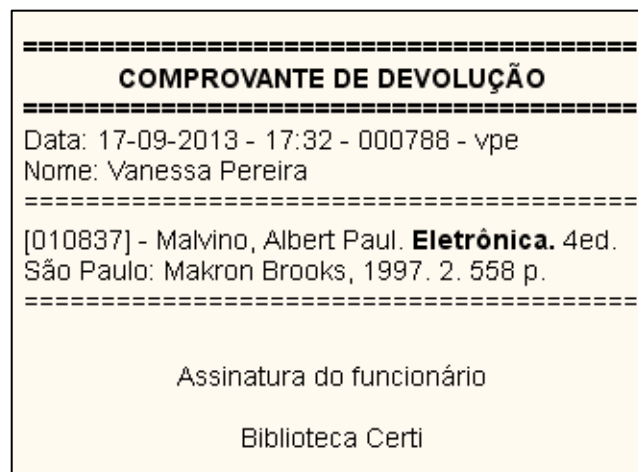
☐ Empréstimo
☐ Consulta local
☒ Devolução
☐ Extrato
☐ Histórico

Usuário:

Tombo:

Confirmar

Figura 12:Tela de devolução



COMPROVANTE DE DEVOLUÇÃO

Data: 17-09-2013 - 17:32 - 000788 - vpe
 Nome: Vanessa Pereira

[010837] - Malvino, Albert Paul. **Eletrônica**. 4ed.
 São Paulo: Makron Brooks, 1997. 2. 558 p.

Assinatura do funcionário

Biblioteca Certi

Figura 13: Comprovante de devolução

**FUNDAÇÃO CERTI
SETOR DE INFORMAÇÃO**

2ª PARTE

GUIA DO USUÁRIO

Florianópolis, novembro de 2013.

4 OBJETIVO DA BIBLIOTECA

A Biblioteca do Setor de Informação da Fundação CERTI tem por objetivo contribuir para o desenvolvimento da aprendizagem, da investigação, da formação contínua, do processo de inovação e o desenvolvimento social e cultural dos colaboradores da Fundação.

4.1 FINALIDADES E ATRIBUIÇÕES

Têm-se como atribuições os seguintes itens:

- ✓ Reunir, organizar e disseminar as informações contidas em seu acervo bibliográfico e audiovisual, visando atender às consultas, estudos e pesquisas de seus usuários;
- ✓ Atender aos colaboradores ligados à Fundação CERTI;
- ✓ Manter atualizado e organizado todo o material bibliográfico e audiovisual que compõe seu acervo;
- ✓ Divulgar o acervo de periódicos;
- ✓ Divulgar os serviços oferecidos pela Biblioteca;
- ✓ Orientar os usuários em relação aos recursos da Biblioteca e às fontes bibliográficas especializadas.

4.2 O ACERVO E SEU ARRANJO

O acervo da Biblioteca é formado por obras de referência (dicionários, enciclopédias e catálogos), periódicos (jornais e revistas), livros, além de multimeios (CDs e DVDs).

A aquisição de materiais é realizada por meio de compra, doação e permuta. Quando por meio de compra, é decorrente da solicitação do usuário, que abre uma solicitação de compras para o setor responsável. A biblioteca apenas verifica se o material já faz parte do acervo. Caso não faça, quem realiza a transação é o setor de compras.

O arranjo dos materiais, tanto multimeios quanto livros e periódicos é realizado pelo número de classificação, como pode ser verificado na Tabela 1.

Tabela 1: Tabela de Classificação - CDU

Classes Gerais	Assuntos	Classes Gerais	Assuntos
000	Generalidades	574	Biologia
004	Computação	580	Botânica
100	Filosofia	590	Zoologia
150	Psicologia	600	Tecnologia
200	Religião	610	Medicina
300	Ciências Sociais	620	Engenharia
320	Ciências Políticas	658	Administração
330	Economia	660	Engenharia
340	Direito	690	Construção

360	Direito Social	700	Artes
370	Educação	720	Arquitetura
400	Desenvolvimento Sustentável/Gastronomia/Alimentos	796	Educação Física
500	Ciências Naturais/Matemática	800	Literatura
		900	Geografia/História

Fonte: Adaptado do Livro Classificação Decimal Universal (1987).

4.3 ACESSO AO ACERVO

Para consultar o acervo, os usuários podem fazê-lo pessoalmente, por e-mail ou telefone. A pesquisa de obras no acervo é realizada pela consulta por autor, título ou assuntos da obra. Após esta etapa, deve-se verificar se a mesma encontra-se disponível ou emprestada.

O acesso às estantes de livros, periódicos e multimeios é livre.

4.4 SERVIÇOS PRESTADOS

A biblioteca presta os seguintes serviços:

- ✓ Processamento técnico do acervo;
- ✓ Consulta ao acervo;
- ✓ Empréstimo;
- ✓ Levantamento bibliográfico;
- ✓ Orientação bibliográfica;
- ✓ Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos;
- ✓ Divulgação de periódicos (sumário corrente⁵),
- ✓ Lista de novas aquisições;
- ✓ Cooperação interbibliotecária;
- ✓ Pesquisa via internet.

4.5 INSCRIÇÃO NA BIBLIOTECA

Poderão inscrever-se como usuários dos serviços da Biblioteca:

- ✓ Colaboradores da CERTI e dos Centros de referência;
- ✓ Pesquisadores;
- ✓ Professores;
- ✓ Bolsistas;
- ✓ Estagiários.

⁵ É enviado aos emails dos colaboradores, parceiros e comunidades, os novos títulos dos periódicos que chegam à Biblioteca, bem como o sumários destas, e a imagem da capa.

4.6 OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

São obrigações do usuário da biblioteca:

- 1 Ser registrado na Biblioteca para usufruir de seus serviços e utilizar o acervo, bem como, inscrever-se como usuário, de acordo com a sua categoria: usuário da comunidade, professor, aluno ou colaborador do Sapiens Parque, Fundação CERTI ou parceiros;
- 2 Deixar sobre a mesa da biblioteca o material utilizado nas consultas, não os devolvendo às estantes;
- 3 No recinto da biblioteca não é permitido comer, beber ou fumar;
- 4 No caso de extravio, rasuras, mutilação, anotações, inclusive grifo não reversível ou outros danos na obra emprestada, indenizar a biblioteca com exemplar idêntico e, na falta deste, uma obra similar ou de igual valor, conforme indicação da bibliotecária responsável.

4.7 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O horário de funcionamento da Biblioteca Fundação CERTI é de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h.

Os contatos da Biblioteca são:

Endereço: Campus da UFSC – Setor C – Acesso Pantanal – Trindade
Rua: Eng. Agrônomo Andrey Cristian Ferreira s/n – Caixa Postal 5053
Campus UFSC – CEP: 88.040-970 – Florianópolis S/C.
Telefones: (48) 3239-2023
Email: inf@certi.org.br

4.8 QUADRO DE FUNCIONÁRIOS

A Biblioteca conta em seu quadro funcional, com uma bibliotecária e duas estagiárias de nível superior da área de Biblioteconomia.